

**Auteur:**  
Dr. Andreas Stiehler  
Principal Analyst – Digital Enterprise  
a.stiehler@pac-online.com

**Co-auteur:**  
Olivier Rafal  
Principal Consultant – Software & SaaS Markets  
o.rafal@pac-online.com

## Comment les concepts de persona sont-ils utilisés pour optimiser les espaces de travail numériques ?

Un espace de travail universel, identique pour tous les utilisateurs, est un concept du passé, qui n'a plus guère de justification économique aujourd'hui. De plus en plus de sociétés travaillent donc à la réalisation de personas, pour personnaliser les espaces de travail selon les besoins individuels. Mais cela nécessite avant tout une structure informatique aboutie.

**Niveau d'Expert View :** Stratégique

**Secteurs concernés :** Tous

**Sujets couverts :** Espace de travail numérique (« Digital Workspace »), Support utilisateur, Personas

**Priorité :** ●●○

Les responsables des postes de travail sont aujourd'hui unanimes : lors de la modernisation des espaces de travail, le mieux pour concilier les coûts et le potentiel de productivité des collaborateurs, est de fournir des équipements personnalisés, centrés sur l'individu ou ses fonctions.

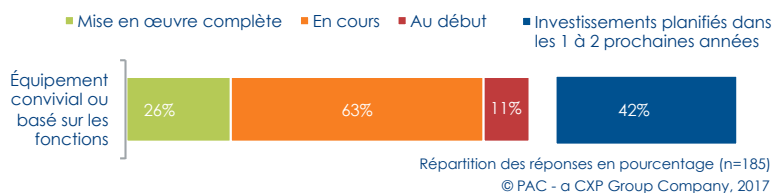
Le large éventail de technologies actuellement disponibles sur le marché permet justement de répondre à ce besoin. On peut ainsi offrir une plus grande mobilité ou une meilleure connectivité de l'employé, sans nécessairement investir dans un grand nombre d'onéreux ordinateurs portables, tablettes ou systèmes de vidéoconférence. Certains employés constatent déjà une amélioration significative lorsqu'ils accèdent à une sélection d'applications sur leur propre smartphone ou sur celui proposé par la société, ou s'ils peuvent se connecter à des applications de conférence basées simplement sur un navigateur. Pour d'autres, toutefois, cela ne suffit pas. Tout dépend de leur fonction.

Et même dans le support utilisateur, une différenciation est possible et pertinente. Pour certains employés du service de distribution ou du service commercial, le remplacement immédiat d'un appareil mobile en cas de perte par exemple est crucial pour la société, tout

comme la garantie à tout moment du travail mobile (même hors connexion). Pour d'autres groupes d'employés, en revanche, des niveaux de service moins stricts sont amplement suffisants.

### Les concepts de persona supposent une analyse détaillée des besoins

En effet, plus de 40% des sociétés en Europe envisagent d'investir dans un équipement des espaces de travail basé sur les fonctions (voir l'étude PAC « [Digital Workplace in Europe](#) », 2017).



À cet effet, ils travaillent de plus en plus souvent avec les concepts de persona, déjà largement répandus en marketing et conception de logiciels. Ils classent les groupes d'employés dans différentes catégories aux propriétés et comportements d'utilisateurs concrets et distincts ([Persona, voir Wikipedia](#)), afin, sur cette base, de développer des concepts d'équipement et de service adaptés.

Il est alors beaucoup plus facile pour les créateurs de campagnes marketing, de logiciels d'applications ou même d'espaces de travail, de s'identifier à l'univers de différents clients ou employés. En outre, les personas sont également utiles pour communiquer à des tiers l'objectif d'utilisation et les avantages d'une solution de manière malléable et pratique.

L'utilisation de concepts de persona exige néanmoins qu'au préalable, les besoins des employés dans différents domaines d'activité soient analysés avec précision. Afin de garantir la granularité nécessaire lors de l'analyse, une collaboration étroite entre les responsables des postes de travail et la société – ici plus particulièrement les responsables RH et communication – est recommandée.

#### **Une organisation informatique aboutie est essentielle**

Cependant, même le meilleur concept ne vaut rien s'il ne peut pas être mis en pratique. Et malgré une grande convivialité et une grande flexibilité, une livraison chaotique n'aide personne. Ceux qui souhaitent bénéficier de cette « diversité maîtrisée », auront besoin d'une organisation informatique aboutie.

Les conditions essentielles pour une mise en œuvre réussie d'équipements « user-friendly » sont, entre autres :

- **Des relations structurées entre le département IT et les métiers** : déployer des environnements de travail personnalisés ne peut être réalisé de manière efficace que lorsque les produits et services nécessaires sont catalogués et tarifés en

détail. Un catalogue de services et des SLA doivent donc être établis.

- **Harmonisation et modularisation de l'infrastructure informatique** : la gestion du poste de travail doit bien sûr être en mesure de livrer les services dans la granularité exigée.
- **Centralisation de déploiement d'applications : délivrer un environnement de travail efficace, convivial et de qualité ne peut se faire que si** les applications sont mises à disposition via une plateforme Cloud centrale.
- **Mise en œuvre d'un support IT moderne** : les services de support font partie intégrante d'un environnement IT réussi. Afin de garantir son efficacité, il paraît nécessaire de mettre en œuvre un support en ligne en libre accès et secondé par une analyse intelligente de la donnée (voire une IA).
- **Concepts globaux de gestion et de sécurité** : une gestion très efficace et une garantie de la sécurité sont indispensables pour la mise en œuvre d'environnements de travail conviviaux. Une solution de gestion et de sécurité homogène, englobant des technologies et des services aussi bien mobiles que classiques, est fortement indiquée dans ce contexte.

#### **Beaucoup de sociétés n'en sont qu'au début**

De nombreuses sociétés ne sont qu'au début de la mise en place de telles conditions, comme le démontre également l'étude PAC « Digital Workplace in Europe ».

### **Conclusion et recommandations**

Prévoir des équipements et des services de support personnalisés, basés sur les employés et leur rôle, est à la fois utile et pertinent d'un point de vue économique. Les personas permettent l'analyse détaillée des besoins et simplifient la spécification et la communication.

Plus important encore : réussir la mise en œuvre des concepts de persona exige une organisation informatique mature. Une entreprise ne peut aboutir à cette « diversité maîtrisée » que si elle remplit les conditions d'organisation, de conception, de mise à disposition, de support et de gestion des postes de travail.