

# L'impact financier du BYOD

## 10 points clés de l'étude Cisco IBSG Horizons

Jeff Loucks/Richard Medcalf  
Lauren Buckalew/Fabio Faria



### Introduction

Le BYOD, l'utilisation d'appareils personnels pour le travail, est une tendance qui prend de l'importance dans la plupart des régions du monde. C'est ce que montre l'étude « BYOD : Une perspective mondiale », basée sur des recherches approfondies réalisées par le groupe Cisco® Internet Business Solutions Group (IBSG). Dans une autre étude, Cisco IBSG a effectué une analyse financière détaillée pour déterminer les bénéfices et les coûts du BYOD. Pour établir notre modèle financier, nous avons interrogé plus de 2 400 utilisateurs mobiles<sup>1</sup> dans 18 secteurs d'activité dans les six pays suivants : les États-Unis, le Royaume-Uni, l'Allemagne, l'Inde, la Chine et le Brésil.<sup>2</sup> Les personnes interrogées travaillaient dans des entreprises de taille moyenne (500-999 employés) et des entreprises de grande taille.<sup>3</sup> Notre modèle financier s'est également appuyé sur les résultats d'une étude réalisée par Cisco IBSG auprès de 135 décideurs informatiques,<sup>4</sup> une étude secondaire exhaustive et les données de Cisco sur sa propre expérience en la matière. Tout cela a permis de déterminer avec précision l'impact financier du BYOD sur une entreprise type<sup>5</sup> pour les six pays analysés.

Ce document revient rapidement sur les 10 points clés de notre analyse.

Entre 2013 et 2016, le nombre d'appareils personnels utilisés pour le travail dans les six pays étudiés augmentera de 105 % et passera de 198 à 405 millions.

### Point clé n° 1 : Les employés commencent seulement à apporter leurs appareils personnels sur leur lieu de travail

Entre 2013 et 2016, le nombre d'appareils personnels utilisés sur le lieu de travail dans les six pays étudiés augmentera de 105 % et passera de 198 à 405 millions. Aux États-Unis, actuellement le plus grand marché BYOD avec 71 millions d'appareils personnels, le nombre d'appareils atteindra 108 millions d'ici à 2016. La Chine arrivera en tête en 2016 avec 166 millions d'appareils, contre 63 millions aujourd'hui.<sup>6</sup> Les taux de croissance de l'utilisation d'appareils personnels sur le lieu de travail seront élevés dans tous les marchés que nous avons étudiés. En d'autres termes, cette tendance est forte aujourd'hui et elle progresse rapidement.

Le fait que ces employés acceptent de payer pour utiliser leurs appareils personnels signifie qu'ils savent que l'utilisation de leur propre technologie présente des avantages.

**Point clé n° 2 :**  
**Moins d'un tiers des personnes interrogées préfèrent utiliser les appareils de leur entreprise**

30 % des utilisateurs mobiles indiquent préférer travailler dans un environnement où les appareils à utiliser leur sont fournis contre 49 % qui préfèrent utiliser leurs propres appareils. La préférence pour les appareils personnels est particulièrement notable en Chine où seulement 16 % des Chinois préfèrent utiliser les appareils de leur entreprise. L'Allemagne est le seul pays où les utilisateurs mobiles préfèrent utiliser les appareils de leur entreprise (soit 37 % contre 32 % qui préfèrent utiliser leurs propres appareils et 31 % qui n'ont pas de préférence).

**Point clé n° 3 :**  
**Les utilisateurs mobiles sont prêts à investir pour pouvoir utiliser leurs appareils personnels pour le travail**

Les employés mobiles qui préfèrent utiliser leurs propres appareils dépensent 965 USD en matériel et utilisent 1,7 appareil personnel pour le travail. Ils dépensent 734 USD en plus par an dans des forfaits téléphoniques et des forfaits Internet mobile pour les appareils personnels qu'ils utilisent pour le travail. Le fait que ces employés acceptent de faire cette dépense signifie qu'ils savent que l'utilisation de leur propre technologie présente des avantages.

**Point clé n° 4 :**  
**Partout dans le monde, on constate que l'utilisation d'appareils personnels pour le travail génère des gains de productivité**

Même avec des niveaux variés de mise en œuvre du BYOD, l'entreprise type réalise des économies et ses employés sont plus productifs (en moyenne). Cependant, les entreprises ne connaissent pas toutes un succès comparable. L'utilisateur d'appareils personnels pour le travail dans les six pays étudiés gagne 37 minutes par semaine, les États-Unis arrivant en tête avec 81 minutes par semaine et l'Allemagne en dernier avec 4 minutes (en moyenne).

**Point clé n° 5 :**  
**La plupart des entreprises ont eu une approche réactive et non stratégique**

La plupart des entreprises ont réagi aux demandes des dirigeants et des employés en mettant en place des capacités et des stratégies fragmentaires et ne sont pas parvenues à exploiter les bénéfiques potentiels du BYOD. En mettant en œuvre une série de huit capacités fondamentales que Cisco IBSG appelle « BYOD complet », les entreprises peuvent générer des gains importants de productivité. Seuls 26 % des entreprises ont mis en œuvre une stratégie s'apparentant au BYOD complet. Les autres ont mis en œuvre un nombre limité de capacités BYOD. Nous utilisons le terme « BYOD de base » pour désigner le niveau moyen de capacités BYOD que les entreprises ont mis en œuvre. Comparé au BYOD complet, le nombre de capacités est insuffisant.

Sans exception, l'entreprise type de chaque pays étudié pourrait enregistrer des gains financiers solides en adoptant le BYOD complet.

#### **Point clé n° 6 :**

#### **Les entreprises peuvent gagner 1 300 USD supplémentaires par an grâce au BYOD complet**

En adoptant une posture réactive plutôt qu'une approche stratégique, les entreprises se privent en moyenne de 1 300 USD par utilisateur mobile et par an. La stratégie BYOD de base génère en moyenne 350 USD par utilisateur mobile et par an (utilisateurs d'appareils personnels et d'appareils de l'entreprise confondus) mais le BYOD complet permet aux entreprises de gagner 1 650 USD. Les entreprises de certains pays, tels que l'Allemagne et la Chine, qui obtiennent peu ou pas de bénéfices de leur stratégie BYOD de base, peuvent gagner 900 USD par utilisateur mobile et par an en mettant en œuvre une stratégie de BYOD complet. L'entreprise type américaine est celle qui réalisera le plus de bénéfices et verra ces derniers passer de 950 à 3 150 USD par utilisateur mobile et par an en mettant en œuvre une stratégie de BYOD complet. Sans exception, l'entreprise type de chaque pays étudié pourrait enregistrer des gains financiers solides en adoptant le BYOD complet. Par ailleurs et c'est tout aussi important, une stratégie de BYOD complet améliore la productivité des entreprises qui ont mis en œuvre avec succès une stratégie BYOD de base et celle des entreprises ayant connu moins de réussite.

#### **Point clé n° 7 :**

#### **Le BYOD complet favorise les innovations portées par les employés dans les pays développés et réduit les pertes de productivité dans les marchés émergents**

En mettant en œuvre une stratégie de BYOD complet, les entreprises peuvent optimiser les bénéfices en termes de productivité dus à l'utilisation d'appareils personnels. Dans les marchés développés (les États-Unis, le Royaume-Uni et l'Allemagne), les nouvelles manières de travailler, grâce aux innovations des employés dans leurs différents rôles, représentent la plus grande part des gains de productivité (21 %) générés par le passage d'une stratégie BYOD de base à une stratégie de BYOD complet. Dans les marchés émergents (Inde, Chine et Brésil), certains des gains les plus importants sont réalisés dans les domaines où le BYOD de base a eu un impact minime ou négatif sur la productivité, notamment la disponibilité (au moins 20 % de gains dans chaque pays) ainsi que les interruptions de travail et l'administration (qui représentent ensemble 28 % des gains en Inde, 22 % en Chine et 38 % au Brésil).

#### **Point clé n° 8 :**

#### **Le BYOD complet est rentable à travers les économies réalisées**

En dehors des gains de productivité, le BYOD complet est rentable. Les économies interviennent principalement dans trois domaines :

- **Coûts liés aux équipements** : les employés achètent les appareils qui étaient auparavant mis à disposition par l'entreprise.
- **Coûts liés à l'assistance** : les entreprises peuvent grâce au BYOD réellement réduire les coûts liés à l'assistance. Cisco y est parvenu en mettant en œuvre une assistance basée sur la communauté d'utilisateurs, les wikis, les forums et d'autres options pratiques.
- **Coûts liés aux télécommunications** : en incitant les utilisateurs mobiles à payer eux-mêmes pour leurs forfaits Internet mobile, les entreprises peuvent réduire les coûts de télécommunications. Les entreprises ont indiqué qu'avec le BYOD elles sont en mesure d'inciter 20 % de leurs employés à se procurer leurs propres forfaits.

Si elle est soigneusement planifiée et bénéficie des bons soutiens, la stratégie BYOD sera gagnante pour l'entreprise et les employés.

**Point clé n° 9 :**  
**Plus de choix et un meilleur accès réseau peuvent permettre de convertir les adeptes des appareils de l'entreprise à l'utilisation d'appareils personnels**

Lorsqu'il est demandé aux employés qui utilisent les appareils de leur entreprise pourquoi ils n'utilisent pas leurs propres appareils, leur réponse est qu'ils n'y sont pas autorisés. En fait, 36 % de ces utilisateurs préféreraient utiliser leurs propres appareils. La seconde raison évoquée est un meilleur accès au réseau de l'entreprise (51 %) avec les appareils mis à disposition par celle-ci. Un meilleur accès aux applications de l'entreprise (49 %) joue également un rôle important. En adoptant l'approche BYOD adéquate, les entreprises peuvent encourager les utilisateurs à travailler avec leurs propres appareils pour plus de confort.

**Point clé n° 10:**  
**L'utilisation d'ordinateurs portables personnels doit être au cœur de la stratégie de BYOD complet**

Pour la plupart des professionnels du savoir, l'ordinateur portable demeure le principal outil leur permettant d'être plus productifs, de même que la possibilité d'utiliser le système d'exploitation et les applications de leur choix. 37 % des utilisateurs d'appareils personnels utilisent leur ordinateur portable au travail. Ceci place l'ordinateur portable personnel au cœur de la stratégie de BYOD complet. IBSG estime que les ordinateurs portables représentent 750 USD de la valeur potentielle estimée par utilisateur mobile, soit 1 650 USD.

## Conclusion

Pour tirer pleinement profit du BYOD, les entreprises doivent définir une stratégie de mobilité solide et donner aux employés la possibilité de choisir leurs méthodes de travail. Les employés innoveront et collaboreront mieux lorsqu'ils ont la possibilité de travailler comme ils le souhaitent. Si elle est soigneusement planifiée et bénéficie des bons soutiens, la stratégie BYOD sera gagnante pour l'entreprise et les employés.

Pour plus d'informations, reportez-vous à notre analyse économique complète, « L'impact financier du BYOD : les bénéfices d'une stratégie BYOD pour les entreprises multinationales. ».

## Notes

1. Les « utilisateurs mobiles » ont été définis comme étant des cadres utilisant au moins un appareil mobile (ordinateur portable, smartphone ou tablette) dans le cadre de leur activité professionnelle. 29 % étaient des dirigeants (c'est-à-dire des cadres supérieurs) et 71 % des professionnels du savoir (c'est-à-dire des cadres intermédiaires, des superviseurs, des professionnels de l'informatique, des techniciens, des commerciaux, des représentants du service client et des cadres administratifs).
2. Les personnes interrogées travaillaient dans des entreprises de taille moyenne (entre 500 et 999 employés) et de grandes entreprises (au moins 1 000 employés) aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Allemagne, en Inde, en Chine et au Brésil. Environ 400 personnes ont été interrogées dans chaque pays. Ces données prennent en compte une étude réalisée auprès de 322 utilisateurs mobiles américains en août 2012. 81 autres personnes ont été interrogées aux États-Unis, et toutes les personnes interrogées dans les autres pays l'ont été en février 2013.
3. La répartition des personnes interrogées par taille d'entreprise était la suivante : 27 % pour des entreprises de taille moyenne (entre 500 et 999 employés) et 73 % pour des grandes entreprises (+ de 1 000 employés).
4. Cette étude réalisée auprès de décideurs informatiques américains, et destinée spécifiquement à produire des données pour le modèle financier de Cisco IBSG, a été lancée en août 2012. Les décideurs informatiques interrogés avaient de l'influence et un impact sur les questions de mobilité.
5. Dans ce document, nous avons utilisé le terme « type » pour désigner une entreprise offrant un niveau moyen de capacités BYOD aux dirigeants et aux professionnels du savoir.
6. Sources : EIU, Strategy Analytics, Cisco IBSG, 2013.

## À propos de Cisco IBSG Horizons

Horizons est un programme de recherche et d'analyse multimodal visant à identifier les opportunités de transformation d'activités générées par l'innovation technologique. L'approche plurimodale d'Horizons suit trois axes principaux : (1) la recherche proprement dite comprenant entre autres les enquêtes clients, les groupes de discussion et les entretiens avec des experts, (2) la recherche détaillée effectuée auprès des leaders sur le marché et les personnes influentes et (3) l'application d'analyses prévisionnelles pour recueillir des données sur les innovations technologiques et quantifier leur impact.

Pour plus d'informations sur l'étude de Cisco IBSG Horizons, « L'impact financier du BYOD », contactez :

**Richard Medcalf**

Cisco IBSG Research & Economics Practice  
rmedcalf@cisco.com

**Jeff Loucks**

Cisco IBSG Research & Economics Practice  
jeloucks@cisco.com

**Lauren Buckalew**

Cisco IBSG Research & Economics Practice  
labuckal@cisco.com

**Fabio Faria**

Cisco IBSG Research & Economics Practice  
ffaria@cisco.com

---

### Informations supplémentaires

Cisco IBSG (Internet Business Solutions Group) favorise la création de valeur pour ses clients en proposant les idées qui façonnent le secteur, des services de conseil aux dirigeants d'entreprise, et la conception et l'incubation de solutions innovantes. En combinant les stratégies, les processus et les technologies, Cisco IBSG joue un rôle de conseiller de confiance et aide ses clients à prendre les décisions qui transforment de grandes idées en valeur réelle.

Pour plus d'informations sur IBSG, visitez <http://www.cisco.com/ibsg>

---



Siège social aux États-Unis  
Cisco Systems, Inc.  
San Jose, CA

Siège social en Asie-Pacifique  
Cisco Systems (États-Unis) Pad Ltd.  
Singapour

Siège social en Europe  
Cisco Systems International BV Amsterdam,  
Pays-Bas

Cisco compte plus de 200 agences à travers le monde. Les adresses, numéros de téléphone et de fax sont répertoriés sur le site Web de Cisco, à l'adresse : [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Cisco et le logo Cisco sont des marques commerciales ou des marques déposées de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour consulter la liste des marques commerciales Cisco, visitez : [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Les autres marques commerciales mentionnées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique pas de relation de partenariat entre Cisco et une autre entreprise. (1110R)