

Renforcer la valeur de l'entreprise grâce à des PC prêts pour l'IA destinés à la main-d'œuvre dispersée d'aujourd'hui

UNE ÉTUDE THOUGHT LEADERSHIP DE FORRESTER CONSULTING COMMANDÉE PAR INTEL EN AOÛT 2024

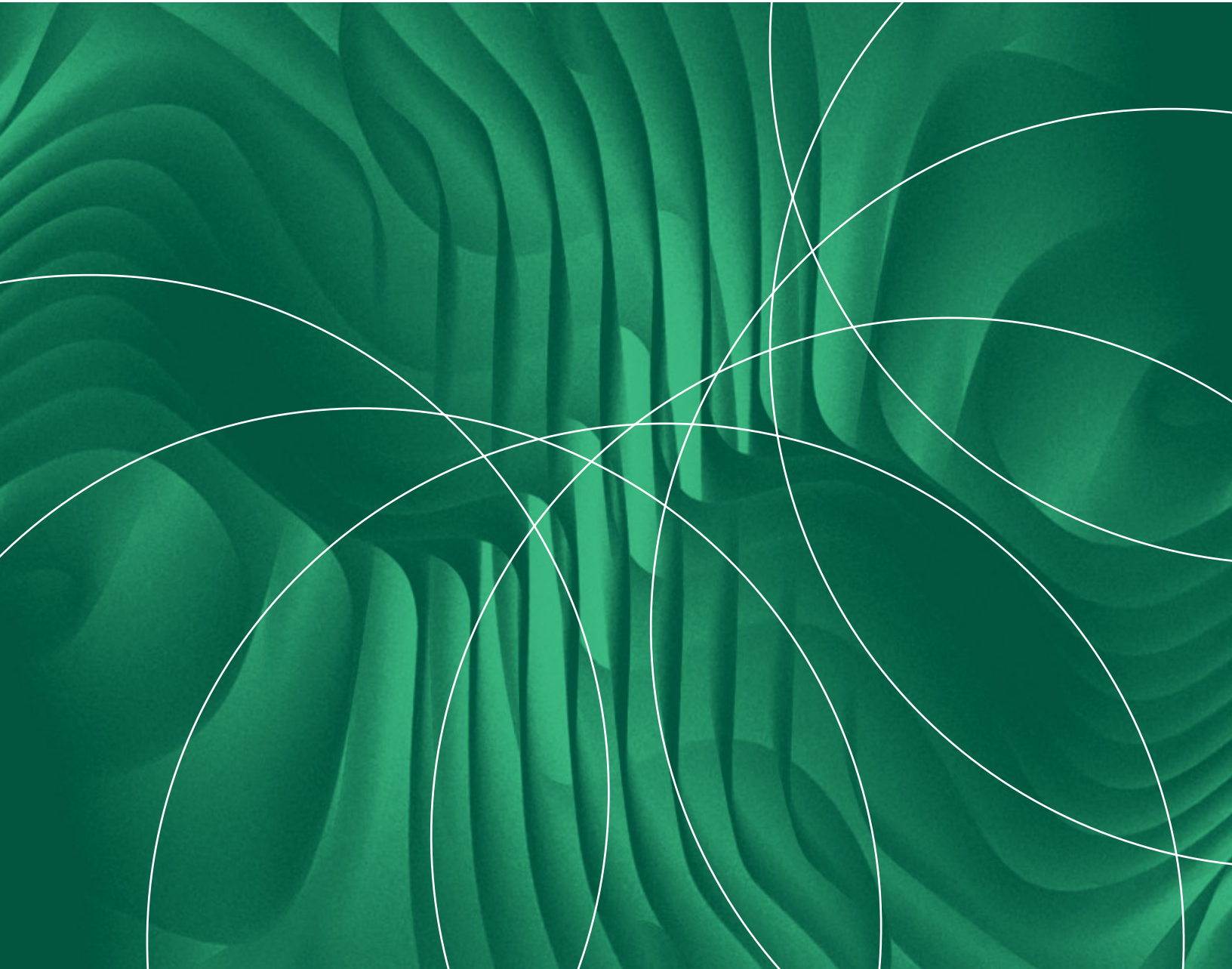


Table des matières

3	<u>Résumé</u>
4	<u>Principales conclusions</u>
5	<u>Le travail aujourd'hui est différent</u>
7	<u>Plus de lieux de travail, plus de défis</u>
10	<u>Le retour du cycle d'actualisation</u>
13	<u>Renforcer la valeur de votre entreprise avec des PC stables, performants et prêts pour l'IA</u>
15	<u>Principales recommandations</u>
17	<u>Annexes</u>

Équipe projet :

Kate Pesa,
consultante en impact sur le marché

Lillie Sinprasong,
consultante associée en impact sur le marché

Contribution à l'étude :

groupe d'étude de Forrester sur [le digital et les consommateurs](#)

À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester propose des [services de conseil indépendants, objectifs et fondés sur la recherche](#) afin d'aider les dirigeants à obtenir des résultats clés. Sur la base de nos [études axées client](#), les consultants de Forrester collaborent avec les dirigeants à la mise en œuvre de leurs priorités à l'aide d'un modèle d'engagement unique garantissant un impact durable. Pour en savoir plus, rendez-vous sur forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction non autorisée est strictement interdite. Les informations fournies reposent sur les meilleures ressources disponibles. Les opinions exprimées reflètent notre avis à la date de publication et sont susceptibles d'évoluer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave et Total Economic Impact sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. [E-60234]



Résumé

2024 est devenue l'année de la main-d'œuvre distribuée et mobile, une évolution du travail à distance de 2020 et des phases de retour au bureau de 2022. Les employés d'aujourd'hui sont amenés à travailler au cours d'une même semaine depuis leur domicile, au bureau, sur les sites des clients, en déplacement, dans les cafés et partout ailleurs ; une tendance qui ne fera que s'accroître. Cette situation représente un défi de taille pour les décideurs en matière de technologies de l'information (décideurs informatiques), car ces dernières doivent permettre aux employés d'être pleinement productifs dans des lieux diversifiés et de plus en plus dispersés. Les entreprises doivent donc donner la priorité à des appareils stables, prêts pour l'IA, qui offrent le même niveau de haute performance, quel que soit l'endroit où ils sont utilisés.

En mai 2024, Intel a demandé à Forrester Consulting d'actualiser une étude en cours pour évaluer le rôle des PC dans l'avenir du travail, en reprenant la méthodologie utilisée en 2022. Forrester a mené une enquête en ligne auprès de 713 décideurs mondiaux pour l'achat de matériel informatique pour des utilisateurs finaux afin d'explorer ce sujet.

Nous avons constaté que de nombreux décideurs comprennent l'importance de fournir des PC très performants, capables d'équilibrer efficacement les charges de travail actuelles, stables et faciles à déployer dans le monde dispersé d'aujourd'hui. Cependant, toutes les entreprises n'ont pas pris les mesures nécessaires pour donner à leurs employés les moyens d'agir de la manière la plus efficace. Les facteurs clés qui différencient les entreprises très matures de celles qui le sont moins sont le remplacement régulier des PC, l'alignement des priorités d'achat de PC sur les demandes des employés, la possibilité pour les employés de travailler dans un environnement hybride avec leurs PC, et l'alignement des objectifs sur une stratégie de travail hybride. Les entreprises très matures bénéficient d'un meilleur taux de productivité des employés, d'une meilleure préparation à l'IA et, dans l'ensemble, d'employés plus autonomes.



Principales conclusions

Nous sommes entrés dans l'ère du travail distribué. Par rapport à la main-d'œuvre à distance de 2020 et 2021, et au retour au bureau de 2022 et 2023, 2024 est l'année du travail distribué. Aujourd'hui, les employés changent de lieu de travail plusieurs fois par semaine. Il est donc primordial pour les décideurs informatiques de fournir aux employés des PC qui leur permettent d'être pleinement productifs où qu'ils se trouvent.

Il est plus difficile de donner des moyens à une main-d'œuvre mobile.

Les employés sont de plus en plus frustrés par leurs appareils, invoquant souvent la lenteur de traitement des PC et la faiblesse des performances. Avec l'augmentation du travail mobile, ces plaintes ne font que croître, et les décideurs informatiques sont douloureusement conscients qu'il est beaucoup plus difficile de donner des moyens à une main-d'œuvre mobile qu'à une main-d'œuvre qui est principalement à la maison ou au bureau.

Les cycles d'actualisation reviennent à la normale. En 2020 et 2021, les équipes informatiques ont fourni d'urgence aux employés la technologie nécessaire au travail à distance à temps plein. En conséquence, les années 2022 et 2023 ont été marquées par des cycles d'actualisation stagnants. En 2024 et 2025, les décideurs informatiques prévoient une augmentation des investissements dans les PC, en donnant la priorité à la performance et à la stabilité des PC pour ces achats.

Les employés ont besoin de PC stables et à haute performance. Selon 70 % des décideurs informatiques, les employés devraient pouvoir changer facilement de lieu de travail. Pour soutenir au mieux le travail mobile, les décideurs informatiques investissent dans des PC performants et stables, ce qui se traduit par des avantages tels que l'amélioration de la productivité des employés, une meilleure expérience employé (EX) et une augmentation du chiffre d'affaires. L'utilisation accrue de l'IA générative (genAI) signifie que ces PC doivent également être prêts à gérer les charges de travail de l'IA.

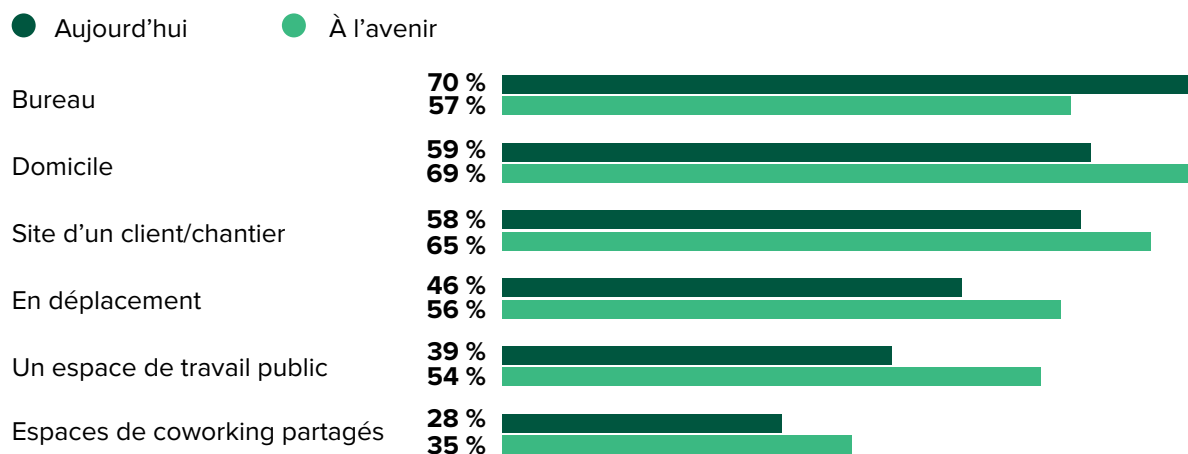
Le travail aujourd'hui est différent

Au cours des dernières années, les décideurs informatiques se sont adaptés pour répondre aux défis sans cesse renouvelés de permettre aux employés de travailler. La pandémie de COVID-19 a entraîné, presque du jour au lendemain, un passage au travail à distance au sein de la population active. La main-d'œuvre a vu les débuts du modèle hybride en 2022, qui exigeait que les employés soient au bureau les jours dédiés tout en soutenant le travail à distance les autres jours de la semaine. Aujourd'hui, nous assistons à un nouveau changement : le travail est de plus en plus distribué. L'enquête menée auprès des décideurs informatiques pour mieux comprendre la forme que prend le travail aujourd'hui nous a permis de constater ce qui suit :

- **La main-d'œuvre d'aujourd'hui est plus qu'hybride.** Les employés d'aujourd'hui sont plus susceptibles qu'auparavant de travailler en tout lieu. Les décideurs informatiques s'attendent à ce que les employés travaillent le plus souvent au bureau et à domicile tout au long de la semaine, mais également sur les sites des clients, en déplacement, dans des espaces de travail publics et même dans des espaces de coworking partagés (voir la Figure 1). En fait, les décideurs informatiques s'attendent à ce que cette tendance continue d'augmenter à mesure que les employés passent plus de temps à travailler à l'extérieur du bureau.

FIGURE 1

« Au cours d'une semaine typique, d'où pensez-vous que vos employés travaillent ? D'où envisagez-vous qu'ils travaillent à l'avenir ? »



Base : 713 décideurs mondiaux en matière d'achat de matériel informatique pour les utilisateurs finaux chargés de la stratégie de sélection des technologies et de l'investissement en matière de matériel (PC/ordinateur portable) pour leur entreprise
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte d'Intel en mai 2024

- **Les entreprises s'engagent à assurer la réussite du travail distribué.** Les décideurs informatiques donnent la priorité à la technologie et aux expériences pour tous les employés, ce qui leur permettra de réaliser leur principale priorité pour l'année prochaine : améliorer la productivité des employés dans l'ensemble de l'entreprise (76 %). D'autres priorités importantes et cruciales pour l'année à venir sont la création d'une expérience exceptionnelle pour les employés à distance (72 %) et l'investissement dans de nouveaux PC pour les utilisateurs finaux (62 %) ; deux éléments qui permettront de disposer d'une main-d'œuvre distribuée. Dans le monde actuel où l'utilisation de l'IA est en plein essor, 64 % des décideurs informatiques trouvent également des moyens de mettre l'IA au service de leurs employés cette année.
- **Une main-d'œuvre dispersée nécessite des technologies de pointe.** Le PC est au cœur de l'expérience professionnelle de presque tous les employés¹. Il n'est donc pas surprenant que 76 % des décideurs informatiques reconnaissent que le travail hybride exige que les employés disposent de PC performants, et que 70 % conviennent de même pour les PC stables et fiables. En effet, les décideurs informatiques comprennent que ces PC performants et stables profitent à la fois aux employés et à l'entreprise, ce qui les rend prioritaires dans les décisions d'achat. Lorsqu'ils envisagent d'acheter de nouveaux PC, les décideurs informatiques estiment que les priorités les plus importantes sont les suivantes : assurer la continuité des activités en fournissant aux employés des PC extrêmement stables (81 %), fournir des PC qui permettent aux employés d'être mobiles (76 %), fournir aux employés des PC très performants (75 %), et veiller à ce que les PC permettent aux employés de disposer de tout ce dont ils ont besoin pour accomplir leurs tâches, où qu'ils se trouvent (70 %).

Veiller à ce que les PC permettent aux employés de disposer de tout ce dont ils ont besoin pour accomplir leur travail, quel que soit l'endroit où ils se trouvent, est une priorité absolue en matière de PC pour 70 % des décideurs informatiques.

Plus de lieux de travail, plus de défis

Il est beaucoup plus difficile de donner des moyens à une main-d'œuvre plus répartie qui travaille en déplacement, à la maison ou dans des cafés, qu'à une main-d'œuvre qui travaille principalement à distance ou au bureau. Lorsque les employés changent quotidiennement de lieu de travail, il devient plus difficile d'empêcher les incidents de sécurité, de permettre des expériences de collaboration hybrides et de résoudre les problèmes de PC de chaque employé². En interrogeant les décideurs informatiques sur leurs défis actuels en matière de PC et sur les conséquences qui en découlent, nous avons constaté ce qui suit :

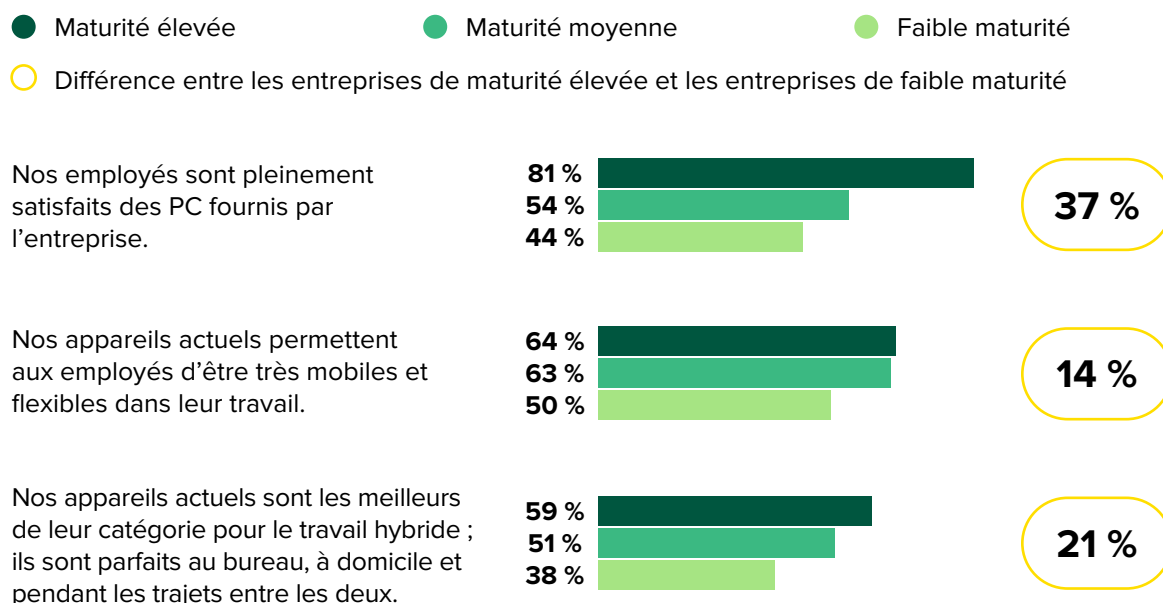
- **La maturité joue un rôle dans la satisfaction des employés à l'égard de leur appareil.**
Globalement, seuls 50 % des décideurs informatiques estiment que les appareils qu'ils mettent à disposition des employés sont suffisants pour le travail hybride. Cependant, la situation est plus grave en ce qui concerne la maturité organisationnelle. Les entreprises de faible maturité sont beaucoup moins bien équipées pour offrir la meilleure expérience PC possible à leurs employés. Seules 38 % des personnes interrogées dans les entreprises de faible maturité estiment que leurs appareils sont les meilleurs pour l'hybride, contre 59 % dans les entreprises de maturité élevée (voir la Figure 2). Seules 50 % des personnes interrogées dans les entreprises de faible maturité estiment que leurs appareils permettent aux employés d'être mobiles et flexibles dans leur travail, contre 64 % des personnes interrogées dans les entreprises de maturité élevée. Le plus étonnant est que seulement 44 % des personnes interrogées dans les entreprises de faible maturité déclarent que leurs employés sont pleinement satisfaits de leur PC, alors que plus de 81 % des personnes interrogées dans les entreprises de maturité élevée déclarent la même chose, ce qui met en évidence une différence flagrante de 37 %.

Les entreprises de maturité élevée remplacent régulièrement les appareils, alignent leurs priorités d'achat de PC sur les demandes des employés, donnent à leurs employés les moyens de travailler dans un environnement distribué avec leurs PC et alignent leurs objectifs sur une stratégie de travail hybride.



FIGURE 2

« Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non avec les déclarations suivantes. »



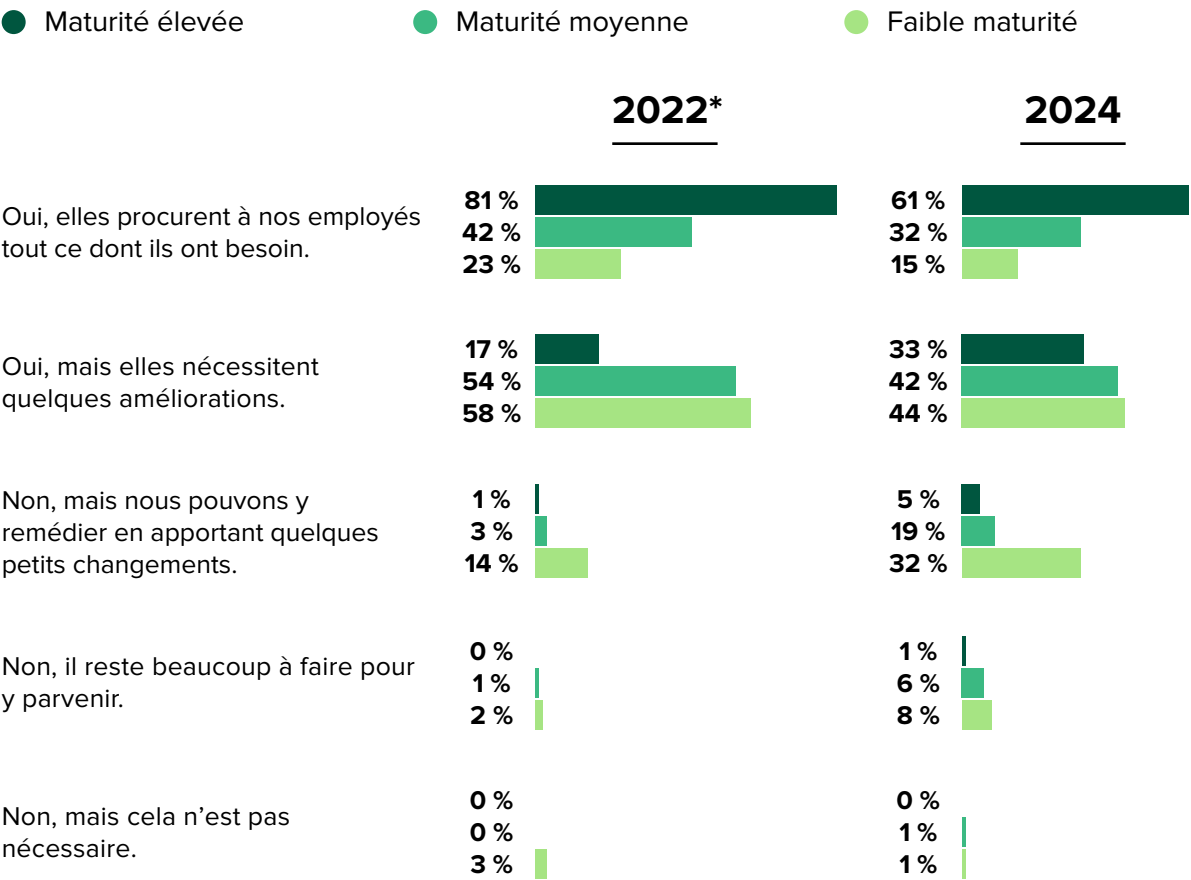
Base : 713 décideurs mondiaux en matière d'achat de matériel informatique pour les utilisateurs finaux chargés de la stratégie de sélection des technologies et de l'investissement en matière de matériel (PC/ordinateur portable) pour leur entreprise
 Remarque : seules les sommes des réponses « Tout à fait d'accord » et « D'accord » sont indiquées
 Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte d'Intel en mai 2024

- **Les employés sont de plus en plus frustrés.** Les employés d'aujourd'hui sont de plus en plus insatisfaits de leurs appareils, souvent à cause de la lenteur de traitement et de leur faible performance, des difficultés à obtenir une assistance au dépannage de la part du service informatique et de la nécessité de réparations fréquentes. Contrairement aux données de 2022, où 19 % des employés ne rencontraient aucun défi, seulement 1 % des personnes interrogées aujourd'hui peuvent en dire autant. Malheureusement, ces frustrations et ces défis se manifestent par le fait que 67 % des décideurs informatiques notent que la mauvaise performance des PC érode la productivité des employés.
- **Le travail distribué d'aujourd'hui rend plus difficile de donner aux employés les moyens dont ils ont besoin.** Au début de 2022, les employés étaient soit à la maison, soit au bureau. Ainsi, près de la moitié des décideurs informatiques de l'enquête précédente, avec un pourcentage étonnant de 81 % des entreprises de maturité élevée, estimaient que leurs PC étaient suffisants pour leurs employés (voir la Figure 3).

Avec des employés situés aux quatre coins du monde en 2024, les décideurs informatiques se sentent beaucoup moins confiants dans les PC qu'ils fournissent aux employés. Dans l'ensemble, seuls 35 % affirment que leurs PC suffisent pleinement à leurs employés, et même les entreprises de maturité élevée sont moins confiantes ces jours-ci, avec seulement 61 % des personnes interrogées faisant le même constat, soit une baisse de 20 % par rapport aux données de 2022.

FIGURE 3

« Estimez-vous que la ou les plateformes actuelles de gestion des PC/ ordinateurs portables et des appareils de votre entreprise donnent des moyens à vos employés qui travaillent dans un cadre hybride ? »



*Base : 611 directeurs mondiaux (ou postes plus élevés) chargés de la stratégie de sélection des technologies et de l'investissement en matière de matériel (PC/ordinateurs portables) pour leur entreprise
Base : 713 décideurs mondiaux en matière d'achat de matériel informatique pour les utilisateurs finaux chargés de la stratégie de sélection des technologies et de l'investissement en matière de matériel (PC/ordinateur portable) pour leur entreprise
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte d'Intel, novembre 2021 et mai 2024

Le retour du cycle d'actualisation

Alors que les appareils ne suffisent pas toujours à rendre la main-d'œuvre plus mobile, les décideurs informatiques savent qu'ils doivent opérer un changement important pour donner plus de moyens à leurs employés. 80 % des décideurs informatiques notent qu'à l'avenir, leurs employés devraient pouvoir collaborer de la même manière quel que soit leur lieu de travail, et 70 % déclarent que leurs employés devraient pouvoir changer facilement de lieu physique pendant qu'ils travaillent. Pour atteindre ces deux idéaux, les décideurs informatiques savent qu'ils doivent investir dans le renouvellement des PC de leurs employés. L'enquête menée auprès des décideurs informatiques sur leurs projets d'équiper la main-d'œuvre en PC de meilleure qualité a révélé que :

- **Les cycles d'actualisation reviennent à la normale.** La pandémie de COVID-19 a obligé les entreprises à agir rapidement et à fournir au personnel la technologie nécessaire pour minimiser les perturbations, à mesure que le monde passait d'une prédominance du travail au bureau à un travail à distance. En 2022, les décideurs informatiques ont déclaré avoir remplacé 52 % des appareils des employés pour s'adapter à cette évolution du travail à distance sur les années 2020 et 2021. En conséquence, le taux de renouvellement des PC a été très faible (28 %) en 2022 et 2023, la demande ayant chuté après les sommets atteints les années précédentes. Au cours des deux prochaines années, les décideurs informatiques s'attendent à ce que les cycles d'actualisation des PC des employés deviennent plus normaux, avec un taux de remplacement de 41 %. Indépendamment de leur maturité, les entreprises s'attendent à une augmentation des investissements dans l'actualisation et la mise à niveau des PC vers des PC de haute performance pour donner des moyens à la main-d'œuvre dispersée d'aujourd'hui (voir la Figure 4).

FIGURE 4

Les entreprises prévoient d'investir dans des PC à mesure que les cycles d'actualisation reprennent une cadence normale

- Maturité élevée
- Maturité moyenne
- Faible maturité

Nous augmenterons nos investissements dans l'actualisation des PC afin de mieux répondre aux besoins de notre main-d'œuvre dispersée.



Mon entreprise prévoit d'investir dans des appareils plus performants ou de mettre à niveau ses appareils.



Base : 713 décideurs mondiaux en matière d'achat de matériel informatique pour les utilisateurs finaux chargés de la stratégie de sélection des technologies et de l'investissement en matière de matériel (PC/ordinateur portable) pour leur entreprise
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte d'Intel en mai 2024

- **Les décisions d'achat découlent de la nécessité d'améliorer l'EX.** Cette année, la priorité absolue des entreprises est d'accroître la productivité des employés. La réalisation de cet objectif dépend de facteurs tels que l'amélioration de l'EX. Comme le notent 75 % des décideurs informatiques, des PC fiables améliorent l'EX. Il n'est donc pas surprenant que pour près de 80 % des décideurs informatiques, l'amélioration de l'EX soit un facteur clé de l'investissement dans les PC. 76 % des décideurs informatiques notent également que la performance d'un PC est le facteur le plus important pour une décision d'achat, et 69 % conviennent qu'il en va de même pour la fiabilité et la stabilité d'un PC.

71 %
des décideurs
informatiques augmentent
leurs investissements
dans l'actualisation des PC
afin de mieux répondre
aux besoins de leur main-
d'œuvre dispersée.

- **Les performances et la fiabilité des PC figurent en tête de liste des souhaits des utilisateurs.** Lorsqu'on les interroge sur les facteurs prioritaires lors du choix des PC pour les employés, les performances informatiques (66 %) et la fiabilité de l'ordinateur (62 %) remontent souvent en tête, une tendance qui se confirme depuis 2022. Les mêmes thèmes sont apparus lorsqu'on leur a demandé de classer les caractéristiques et les fonctionnalités spécifiques des PC dans une liste de souhaits. Selon 70 % des décideurs informatiques, la priorité absolue est la fiabilité des performances du PC. Les éléments les plus désirables sont des performances plus rapides (62 %) et une stabilité constante du PC (58 %).

L'AVENIR AVEC LE PC BASÉ SUR L'IA

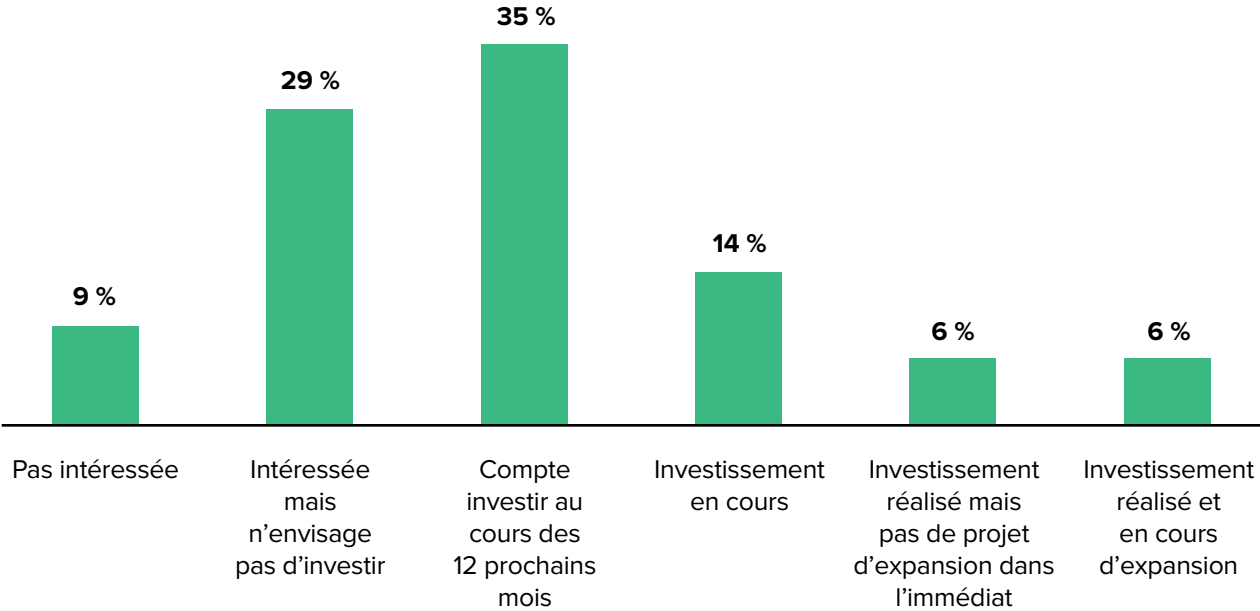
Depuis fin 2022, l'IA domine les conversations, promettant de stimuler la productivité des employés, d'améliorer les expériences de collaboration et d'accélérer l'innovation, en plus de nombreux autres avantages. À mesure que l'utilisation de l'IA par les employés continue de croître, il devient de plus en plus illusoire que la majeure partie du traitement de l'IA se fasse via des services cloud. De nouveaux PC équipés d'une puce d'IA et d'algorithmes conçus pour améliorer l'expérience des charges de travail d'IA à travers l'unité de traitement informatique, l'unité de traitement graphique et l'unité de traitement neuronal entrent en scène³.

Ces PC basés sur l'IA promettent d'améliorer la sécurité, d'accroître l'innovation organisationnelle et d'améliorer les outils de collaboration, tout en réduisant les coûts. Ils sont entrés de plain-pied dans la conversation, amenant de nombreux décideurs informatiques à envisager de les adopter en raison de leur capacité à utiliser l'IA de manière native, ce qui est l'un des facteurs figurant aujourd'hui sur la liste de souhaits des

décideurs informatiques en matière de PC. Cependant, les services informatiques et les décideurs ne sont pas prêts, et ce pour plusieurs raisons. D'une part, seules les entreprises plus matures comprennent que les employés auront à l'avenir besoin de la puissance nécessaire pour exécuter des applications d'IA localement sur leurs PC, ce qui signifie que les entreprises moins matures ne parviennent pas encore à aligner les budgets pour les PC basés sur l'IA bien que l'intérêt soit élevé, 29 % des personnes interrogées se disant intéressées par les PC basés sur l'IA mais n'ayant pas encore l'intention d'y investir, et 35 % supplémentaires déclarant qu'elles prévoient d'investir dans des PC basés sur l'IA au cours des 12 prochains mois (voir la Figure 5).

FIGURE 5

« Quel est le niveau d'intérêt de votre entreprise pour les PC basés sur l'IA ? »



Base : 713 décideurs mondiaux en matière d'achat de matériel informatique pour les utilisateurs finaux chargés de la stratégie de sélection des technologies et de l'investissement en matière de matériel (PC/ordinateur portable) pour leur entreprise
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte d'Intel en mai 2024

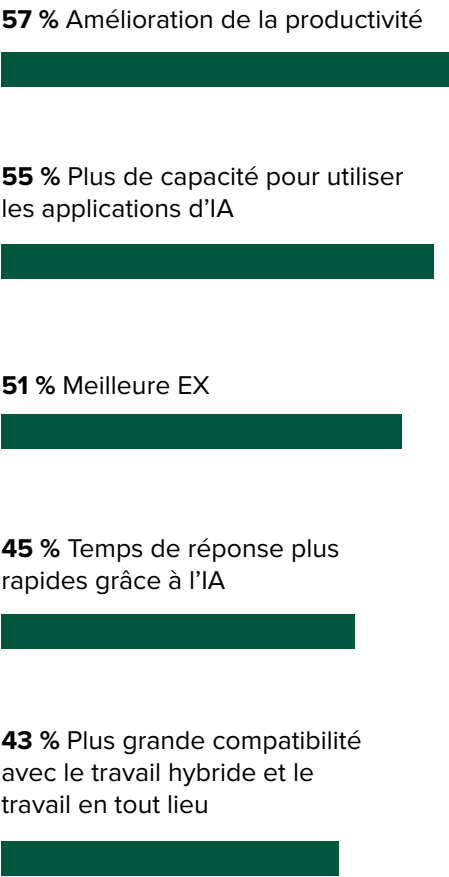
Renforcer la valeur de votre entreprise avec des PC stables, performants et prêts pour l'IA

Les entreprises qui investissent dans des PC plus stables, plus fiables et plus performants sont les mieux placées pour réussir avec le travail distribué d'aujourd'hui. Les employés d'aujourd'hui et de demain vont inévitablement travailler dans plusieurs endroits différents au cours de la semaine, et des PC insuffisants ne feront qu'entraver la productivité. En fait, le fait de fournir aux employés les meilleurs PC pour leur travail apporte des avantages à l'ensemble de l'entreprise. Plus précisément, nous avons constaté qu'investir dans des PC performants et stables signifie que :

- **Les entreprises peuvent concrétiser leurs principales priorités.** Deux des principales priorités fixées par les entreprises pour les 12 prochains mois sont l'augmentation de la productivité et l'amélioration de l'EX. L'investissement dans des PC performants et stables a amélioré la productivité des employés pour 57 % des décideurs informatiques, soit un avantage que les entreprises de maturité élevée réalisent à un taux supérieur de 10 % à celui des entreprises moins matures, et 51 % des décideurs informatiques constatent une meilleure EX (voir la Figure 6). Par ailleurs, 43 % des décideurs informatiques notent que ces PC offrent une plus grande compatibilité pour un futur où l'on pourra travailler n'importe où. À mesure que les employés souhaitent de plus en plus pouvoir utiliser l'IA, ces PC leur permettent également d'utiliser davantage les applications d'IA (55 %) et leur offrent des temps de réponse plus rapides lorsqu'ils utilisent l'IA (45 %).
- **Moins de visites au service d'assistance.** L'une des principales frustrations des employés à l'égard des PC d'aujourd'hui est qu'ils passent trop de temps à recevoir une aide au dépannage et qu'ils nécessitent des réparations trop fréquemment. En investissant dans des PC stables, fiables et performants, les services informatiques reçoivent moins d'appels d'assistance

FIGURE 6

Principaux bénéfices pour les employés d'investir dans des PC stables et performants



Base : 713 décideurs mondiaux en matière d'achat de matériel informatique pour les utilisateurs finaux chargés de la stratégie de sélection des technologies et de l'investissement en matière de matériel (PC/ordinateur portable) pour leur entreprise
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte d'Intel en mai 2024

(52 %) et de plaintes de la part des employés (41 %), ce qui leur permet de consacrer plus de temps à des projets à plus forte valeur ajoutée (45 %).

- **Amélioration des résultats.** L'amélioration de l'EX et l'augmentation de la productivité grâce à des PC stables et performants se traduisent par des avantages pour l'ensemble de l'entreprise. Fournir des PC plus performants signifie que les employés peuvent améliorer leur productivité grâce à des méthodes telles que l'automatisation et l'IA ; 53 % des décideurs informatiques notent que cela se traduit par des bénéfices tels que l'augmentation du taux d'innovation. En outre, le fait d'avoir des employés plus productifs augmente le chiffre d'affaires, un bénéfice réalisé par 50 % des décideurs informatiques.

Principales recommandations

Alors que le travail s'est considérablement transformé depuis notre première étude de 2022, le besoin en PC performants et stables est resté constant. Le taux d'actualisation anormalement élevé des PC en 2020 et 2021 laisse trop d'employés fin 2024 et en 2025 avec des appareils vétustes qui nuisent à la productivité et à l'EX.

L'étude approfondie de Forrester auprès des décideurs informatiques sur les PC destinés à la main-d'œuvre permet de fournir un certain nombre de recommandations importantes :

Visez à progresser dans les niveaux de maturité.

Les entreprises de maturité élevée remplacent régulièrement les appareils, alignent leurs priorités d'achat de PC sur les demandes des employés, donnent à leurs employés les moyens de travailler dans un environnement distribué avec leurs PC et alignent leurs objectifs sur une stratégie de travail hybride. Pour accroître la maturité organisationnelle, il est nécessaire d'obtenir l'alignement des décideurs de votre entreprise qui n'ont pas encore compris immédiatement l'importance de PC performants et stables pour la productivité des employés ; par exemple le directeur financier, l'équipe chargée des achats, les responsables métiers et les responsables des ressources humaines. Mettre en œuvre cet alignement et démontrer la valeur des PC via une approche narrative est une tâche stratégique clé pour les professionnels de l'informatique.

Mesurez la valeur des investissements dans les PC grâce au feedback des employés.

Un nombre croissant d'entreprises cherchent à quantifier la productivité, mais cela est difficile à faire pour le travail de la connaissance et peut enfreindre les normes de confidentialité ou même les lois. Une meilleure approche plus efficace réside dans les programmes d'écoute des employés. Utilisez des groupes de discussion, des enquêtes d'opinion, des enquêtes d'EX, des discussions sur les médias sociaux internes, ainsi que le feedback et les problèmes soumis au service d'assistance, afin d'étayer votre approche active et votre analyse de rentabilisation. Les employés confrontés à l'environnement de travail distribué et mobile peuvent également donner des exemples tangibles de la raison pour laquelle ils ont besoin de PC plus récents, plus performants et plus stables.

Préparez-vous à un nouveau monde informatique.

À mesure que les employés utiliseront davantage de logiciels basés sur la genAI, ils auront besoin de PC capables de les utiliser. La genAI basée sur du SaaS fonctionne également mieux sur des PC très performants. Bientôt, les entreprises voudront transférer une partie du traitement vers la périphérie afin d'atténuer les coûts économiques et environnementaux de l'utilisation croissante du cloud. Les PC basés sur l'IA constitueront la prochaine évolution des appareils distribués, ce qui permettra de travailler partout et favorisera la productivité des travailleurs, quel que soit le contexte physique dans lequel ils se trouvent.

Annexe A : Méthodologie

Pour cette étude, Forrester a mené une enquête en ligne auprès de 713 décideurs mondiaux en matière d'achat de matériel informatique pour les utilisateurs finaux chargés de la stratégie de sélection des technologies et de l'investissement en matière de matériel (PC/ordinateur portable) pour leur entreprise. Une modeste indemnisation a été versée aux personnes interrogées pour les remercier du temps qu'elles ont bien voulu consacrer à l'enquête. Cette étude a démarré en mai 2024 et s'est achevée en juin 2024.

Annexe B : Données démographiques

RÉGIONS		TAILLE DE L'ENTREPRISE	
APAC	43 %	Enterprise	34 %
EMEA	43 %	Intermédiaire	34 %
Amérique du Nord	14 %	Petite	33 %

SIX PRINCIPAUX SECTEURS		SERVICE/POSTE ACTUEL	
Technologie et/ou services technologiques	7 %	Informatique	62 %
Commerce	7 %	Achats	38 %
Services professionnels ou services aux entreprises	6 %		
Énergie, services publics et/ou gestion des déchets	5 %		
Construction	5 %		
Services financiers et/ou assurances	5 %		

NIVEAU DE RESPONSABILITÉ	
Cadre dirigeant	13 %
Vice-président	23 %
Directeur	29 %
Responsable	34 %

Remarque : les chiffres étant arrondis, il est possible que la somme des pourcentages ne soit pas égale à 100

Annexe C : Notes de fin

- ¹ Source : [Master The Messy Middle Of Hybrid](#), Forrester Research, Inc., 28 septembre 2022.
- ² Source : [The Anywhere-Work Guide For Tech Pros, 2022](#), Forrester Research, Inc., 16 mai 2022.
- ³ Source : [The Year Of The AI PC Is 2025](#), Forrester Research, Inc., 28 mars 2024.

The background is a solid dark green color with a complex, organic pattern of flowing, wavy lines in a slightly lighter shade of green. These lines create a sense of movement and depth, resembling liquid or smoke. The pattern is dense and covers the entire frame.

FORRESTER®