

Combien coûte l'incompétence bureautique de vos collaborateurs ?

Par **Gabriel Maurisson, Co-fondateur et Directeur des Opérations de Vodeclic, la nouvelle génération de Cloud-learning bureautique**

Je m'adresse ici aux DRH et DSI des entreprises et organisations pour les sensibiliser aux enjeux de la formation bureautique, dans le contexte de l'évolution permanente et ultra rapide des technologies. Sont-ils conscients des impacts de la perte et des lacunes en compétences bureautiques sur la productivité de leurs entreprises ? Je m'attacherai à donner les pistes pour limiter les coûts cachés engendrés par l'ignorance informatique et la perte de productivité qu'elle génère.

« Le coût de l'ignorance informatique est de 980 € par collaborateur et par an. »
(l'étude de l'Université de Twente)

Rien ne sera plus comme avant !

Les mutations technologiques qui s'inscrivent dans une cadence effrénée ont un fort impact sur toutes les entreprises, quels que soient leur secteur d'activité et leur taille. Mais celles-ci, pour la

plupart, n'ont pas encore réalisé que leurs salariés ont plus que jamais besoin d'adapter leurs compétences digitales à ces rapides mutations. Les problématiques ont changé, les méthodes, non, même s'il y a aujourd'hui une prise de conscience des enjeux de la part des entreprises.

47% des salariés de l'Union Européenne se sentent incompétents dans l'utilisation des outils numériques. (UE Digital Agenda 2012)

90% des emplois nécessitent des compétences informatiques et Internet. (IDC)

64% des étudiants à l'université échouent au Certificat Informatique et Internet. (Education Nationale)

40% des accès aux applications professionnelles se font via un appareil personnel. (IDC)

80% des logiciels sont proposés en mode SaaS. (Forrester)

Un milliard de personnes utilise la suite bureautique Microsoft Office dans le monde. (Microsoft)

La génération Y, le web 2.0, le SaaS, les BOYD, le Cloud... autant de concepts d'hier qui sont devenus les réalités d'aujourd'hui pour chacun d'entre-nous, comme pour les organisations. Les salariés sont au cœur de ces changements qui impliquent de nouvelles

façons de travailler, plus vite, n'importe où, à n'importe quel moment, en toute autonomie.

Parallèlement le nombre de logiciels, d'apps et de services Internet explose. Hier encore, les salariés utilisaient 20 fonctions de base sur les 5 logiciels les plus représentatifs du marché, ce qui impliquait de justifier d'une centaine de compétences. Aujourd'hui, ils ont à disposition plus de 50 fonctions de base sur plus de 50 logiciels, Apps, web services et autres devices, soit 2 500 compétences de base à maîtriser.

La photographie de l'entreprise d'hier était assez simple : 1 000 collaborateurs, 1 000 postes de travail, 1 000 licences Windows, 1 000 licences Office. Un paysage technologique assez facile à gérer. Aujourd'hui, la même entreprise s'oriente vers l'organisation d'un poste de travail beaucoup plus complexe : un parc multi facettes ; postes fixes et portables ; tablettes et mobiles ; logiciels installés et dans le cloud... sans oublier la mondialisation qui oblige les entreprises à être de plus en plus

globales et à faire collaborer des équipes sur plusieurs continents qui parlent plusieurs langues. Dans ce contexte, il devient extrêmement complexe de gérer la performance et la productivité des équipes impactées par ces mutations technologiques et macroéconomiques.

Quelles conséquences pour les entreprises ?

L'étude de l'Université de Twente révèle une perte de productivité de 7,6% en moyenne par employé, représentant un manque à gagner de près de 19 milliards d'euros par an pour les Pays-Bas !

À ce jour, ce problème semble avoir échappé à l'attention des employés et des gestionnaires. En moyenne, les employés perdent pourtant plus de 15 minutes de temps productif par jour, dont :

- 35% dues à l'incompétence bureautique
- 28% pour des incompétences liées à l'utilisation d'Internet
- 16% pour des incompétences liées à l'utilisation de tablettes et smartphones
- 21% pour aider les collègues

L'étude de Twente évalue donc la perte de productivité liée à l'incompétence informatique à plus de 5h40 par mois et par salarié !

Les Responsables formation et helpdesks sont fortement impactés

Les DRH et Responsables Formation sont confrontés aux problèmes de compétences bureautiques, qu'ils n'arrivent pas à évaluer, ni sur le plan du temps perdu, ni sur celui des coûts induits par les lacunes des salariés.

Les helpdesks, quant à eux, subissent au quotidien de nombreux appels parasites directement liés aux lacunes en compétences bureautiques. Ils n'ont pas pour vocation de répondre à des questions sur les usages. Et pourtant, plus de 16% des appels reçus concernent le manque de compétences sur l'utilisation d'applications telles que Microsoft Office ou Google Apps. Il ne s'agit pas de problèmes techniques, mais bien d'incompétence digitale.

« Le coût du support Help Desk pour des problèmes liés à la bureautique est évalué à 2267 € par an par employé. »
(Etude ECDL)

L'université de Twente a interrogé les helpdesks pour connaître les raisons principales pour lesquelles les utilisateurs font appel à eux. Selon eux, et c'est une surprise, 60% des appels sont directement liés au manque de compétences des utilisateurs et 47% aux compétences qui ne seraient pas adaptées à leur travail. Notons qu'en 3^{ème} position, les helpdesks pensent que le niveau de formation des utilisateurs est insuffisant. 7% des helpdesks interrogés mettent en avant l'échec de leur entreprise à fournir une formation adéquate.

Les problématiques ont changé... changeons de méthodes !

L'avènement des services en mode SaaS, accessibles depuis un simple navigateur, renforce la consomérisation de l'IT. Celle-ci engendre deux évolutions majeures :

- Un décalage de plus en plus important entre les technologies disponibles à titre personnel et la capacité des entreprises à actualiser leurs parcs informatiques. Les utilisateurs se

retrouvent avec des outils professionnels en décalage par rapport aux standards qu'ils utilisent quotidiennement pour leur usage personnel.

- ✦ L'utilisation des technologies grand public au travail et le phénomène croissant du BYOD (Bring Your Own Device) accentuent ce décalage. Les DSI sont contraintes d'accepter l'usage des équipements personnels des salariés dans l'entreprise.

Ce décalage est sans doute la première cause de la résurgence de l'incompétence bureautique des salariés, que la plupart des entreprises considéraient avoir éradiquée ces dix dernières années. Et pourtant, selon l'étude de l'Université de Twente, le coût de l'ignorance informatique est de 980 € par collaborateur et par an.

Faire du e-learning bureautique un levier de productivité par l'autonomie des collaborateurs

Si les Responsables formation doivent s'attacher à inscrire l'e-learning dans les usages de leur entreprise, la DSI, doit, quant à elle, profiter de tous les atouts du e-learning pour réduire les coûts du helpdesk. Il faut donner de l'autonomie aux collaborateurs, tout en leur permettant d'augmenter leurs compétences.

Pour limiter la perte de productivité liée à l'ignorance informatique, diminuer les coûts de formation tout en garantissant une réelle montée en compétences des salariés, l'entreprise devra investir dans une solution d'e-learning qui donne plus d'autonomie aux utilisateurs en :

- ✦ Soulageant sensiblement le helpdesk des demandes liées aux lacunes de compétences bureautiques
- ✦ Soulageant également les collègues trop souvent sollicités pour pallier ce manque de compétences, en facilitant l'entre-aide des collaborateurs
- ✦ Convainquant les collaborateurs qu'ils ont tout à gagner à adopter le « réflexe » e-learning bureautique et à l'inscrire dans leurs usages quotidiens
- ✦ Intégrant une formation à la complexité du poste de travail, par un catalogue le plus exhaustif possible

Les entreprises et organisations ne pourront véritablement profiter des mutations technologiques et des usages qui leur sont associés, que si elles prennent conscience que l'utilisateur est devenu roi, encore faut-il qu'il fut compétent !



Gabriel Maurisson, Co-fondateur et Directeur des Opérations de Vodeclic, la nouvelle génération du e-learning bureautique dans le cloud.

Gabriel a démarré sa carrière professionnelle en tant que Chargé de mission du déploiement d'outils SIRH au sein du Groupe EDF. Gabriel manage les équipes commerciales et pédagogiques. Il est membre du Comité de Surveillance.

Gabriel est diplômé en Master 2 d'Histoire Médiévale et de Ressources Humaines à l'Université de la Sorbonne et auteur d'ouvrages sur la vulgarisation informatique (Top 5 Ventes 2007).