

Combien coûte l'incompétence bureautique de vos collaborateurs ?

Il n'y a pas que le matériel informatique qui fait perdre du temps au sein d'une entreprise. Alors qu'une étude publiée en 2013 par Sandisk révélait qu'en France, plus de 120 heures par an étaient perdues, car celles-ci étaient consacrées à l'attente du démarrage du PC, une autre étude menée en 2012 par l'Université de Twente (Pays Bas), conclue que le coût de l'ignorance informatique est de 980 € par collaborateur et par an.

Temps de lecture : minute

16 juillet 2014

L'université néerlandaise aurait, pour mener cette étude, interrogé les helpdesks afin d'identifier les raisons principales des appels passés par les salariés. Une piste intéressante qui a pu permettre la détection du malaise en entreprise: 60% des appels sont directement liés au manque de compétences des utilisateurs et 47% aux compétences qui ne seraient pas adaptées à leur travail.

Un constat qui ne peut pas échapper aux directions Formation des entreprises, confrontées aux problèmes de compétences bureautiques de leurs collaborateurs, alors même que les usages (comme le BYOD: Bring Your Own Device) changent. En effet, aujourd'hui, avec l'avènement de nouveaux outils en mode SaaS, les fonctions de base à utiliser sont en constante augmentation.

"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..."

Gabriel Maurisson, cofondateur de Vodeclic

Le e-learning et le cloud, à la rescousse des entreprises? Une fois ces coûts analysés, il peut être intéressant pour une entreprise de mettre en place une solution de e-learning interne, donnant ainsi la capacité à chaque collaborateur, de se former (ou monter en compétences) régulièrement sur des nouveaux outils. *"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"*, complète Gabriel Maurisson.

Abus des logiciels ou matériels dépassés?

Dans un précédent article, Maddyness mettait en avant le fait que PowerPoint serait devenu le pire somnifère de la vie en entreprise. En effet, un cadre passerait en moyenne 16 ans de sa vie en réunion, bercé par le déroulement des slides. Chaque jour, 30 millions de PowerPoint seraient présentés devant un groupe constitué de 4 personnes en moyenne.



À lire aussi

Les alternatives à PowerPoint, devenu le pire somnifère de la vie en entreprise

En avril 2013, un rapport avait tiré la sonnette d'alarme sur la vétusté du parc informatique de la mairie de Paris. En effet, à cause de ses ordinateurs trop lents au démarrage, les collaborateurs de la mairie de Paris perdaient 1 million d'heures par an, soit entre 10 et 25 minutes par jour par personne. Une situation qui a pour conséquence logique une perte de temps, d'énergie et d'argent.

Article écrit par Etienne Portais