



## Communiqué de presse

Mots clés : e-learning / audit / productivité / bureautique

Puteaux, le vendredi 13 décembre 2002

### iProgress mesure la productivité des utilisateurs de bureautique en entreprise

Atelier de réflexion et étude de cas

« Comment mesurer et améliorer la productivité des utilisateurs de logiciels »

le 19 décembre 2002 Paris – La Défense à 9 h 00

Isabelle Debuire, chef du département entreprise communicante organisation bureautique Cofiroute  
Marion Blanc, VP Stratégie & Développement iProgress  
Jean-Claude Syre, DG, Euro-Aptitudes

Pour s'inscrire [info@iprogress.com](mailto:info@iprogress.com) ou 01 41 18 31 77

**Toutes les études convergent : nous passons en moyenne 60 % de notre temps de travail devant notre ordinateur !<sup>1</sup>. Des études récentes confirment par ailleurs que nous ne maîtrisons pas vraiment nos logiciels les plus courants et révèlent que notre temps improductif serait en moyenne de 3 heures par semaine<sup>2</sup>. Dans un contexte économique toujours plus concurrentiel, une bonne utilisation des outils bureautiques apparaît donc comme une source possible de gain de productivité pour les entreprises.**

Aujourd'hui l'utilisation des technologies de l'information et particulièrement des logiciels bureautiques fait partie de notre univers quotidien. Déjà en 1998, selon une enquête du ministère de l'Emploi<sup>3</sup>, 51 % des salariés utilisaient l'informatique dans leur travail. Quatre ans après, 89 % des salariés interrogés par iProgress<sup>4</sup> affirment utiliser l'informatique de manière quotidienne et tous s'accordent à y voir une véritable aide dans leur travail.

Pourtant, « *ce n'est pas parce qu'une technologie est acceptée qu'elle est forcément bien utilisée* », commente Marion Blanc, VP Stratégie d'iProgress, « *dans notre enquête, 86 % des utilisateurs avouent rencontrer des difficultés*

<sup>1</sup> Source : Acadys France – Audit de productivité et de satisfaction des utilisateurs 2001.

<sup>2</sup> Source : étude CGEY & Norsk Statistics réalisée pour le PCIE de Norvège auprès de 800 salariés.

<sup>3</sup> Source : I MES-DARES, enquête sur les conditions de travail, 1998.

<sup>4</sup> Source : iProgress, premiers résultats sur 40 utilisateurs de profils diversifiés appartenant à 10 sociétés du secteur privé et public.

*occasionnelles*». De nombreuses personnes ne se servent tout simplement pas correctement de leurs outils informatiques, même après des années de pratique quotidienne. «*Certaines personnes, qui utilisent quotidiennement Excel par exemple, méconnaissent certaines fonctions qui leur permettraient de calculer directement des taux de remise ou de TVA, d'établir un devis ou de consolider des tableaux de suivi. Le résultat, c'est du temps passé à répéter des actions inutiles, à tâtonner et se faire aider. Du temps improductif!*», constate Marion Blanc.

65 % des salariés indiquent solliciter l'aide de leurs collègues lorsqu'ils rencontrent des difficultés, bien avant de consulter l'aide en ligne du logiciel (38 %), d'appeler leur help-desk (27 %) ou de formuler une demande de formation (16 %). Un coût caché qu'il est bien difficile de mesurer.

En cas de difficulté, je demande à un collègue	65 %
En cas de difficulté, je consulte l'aide en ligne du logiciel	38 %
En cas de difficulté, je consulte un support de formation	32 %
En cas de difficulté, j'appelle la hot-line de mon entreprise	27 %
En cas de difficulté, je consulte le manuel d'utilisation du logiciel	27 %
En cas de difficulté, je fais une demande de formation	16 %

Source : iProgress

Une étude réalisée récemment en Norvège par Cap Gemini Ernst & Young et Norsk Statistics auprès de 800 salariés a permis d'évaluer les coûts cachés pour l'entreprise. Elle montre que chacun passe en moyenne 38 minutes par semaine à résoudre les problèmes des autres ! Au total, le temps improductif est évalué à 3 heures par semaine à cause de difficultés liées majoritairement à une connaissance imparfaite des logiciels.

## Cofiroute partage son expérience

Sans attendre que des études mesurent les pertes de productivité, certaines entreprises réagissent en mettant en place des programmes innovants de formation individualisée et de certification. C'est le cas de Cofiroute. «*À l'heure où l'entreprise devient véritablement « communicante », il nous semble que maîtriser son poste de travail, être capable d'échanger des informations et travailler en groupe constituent des fondamentaux pour nos collaborateurs. Celui qui ne maîtrise pas son poste de travail se retrouve isolé, et n'existe plus au sein d'une entreprise en réseau »,* explique Isabelle Debuire, chef du département Entreprise Communicante Organisation Bureautique. «*Dans cette optique, nous avons développé il y a deux ans la démarche « e-pass » qui consiste à analyser le niveau de maîtrise de nos 700 collaborateurs sur la messagerie et les logiciels bureautiques. Nous avons constaté des niveaux de connaissances très disparates ainsi qu'un réel besoin de formation.*»

«*La direction générale de Cofiroute a compris très tôt que l'e-learning fait partie intégrante d'une démarche globale pour faire évoluer les pratiques et améliorer la productivité de nos collaborateurs. Nous avons donc décidé de mettre en place la certification PCIE ainsi que la solution d'e-learning tutoré PROGRESSION® d'iProgress afin d'obtenir une réelle visibilité sur la progression des compétences de chacun.*»

## Audit de productivité des utilisateurs

Les entreprises utilisatrices de la solution PROGRESSION® disposent depuis plusieurs années d'un outil de diagnostic avec évaluation individuelle précise des besoins d'utilisation et du niveau de maîtrise de leurs collaborateurs sur différents logiciels. Cet outil était principalement utilisé jusqu'à présent pour générer des parcours de formation e-learning individualisés, ciblés sur les déficits de compétence des utilisateurs.

Des données issues de l'utilisation du diagnostic PROGRESSION® dans plusieurs entreprises et administrations ont été compilées pour constituer une base statistique de référence sur les niveaux de compétence moyens avant et après la formation, et de connaître les tâches les plus souvent réalisées.

À l'aide de cette base de référence constituée de près de 6 000 diagnostics individuels et d'une analyse des temps passés, iProgress vient de mettre au point une méthodologie d'audit permettant aux entreprises d'estimer le coût global de cette mauvaise maîtrise des outils informatiques et d'évaluer précisément le temps productif que les utilisateurs pourraient dégager. Les outils d'e-learning d'iProgress permettent ensuite de combler les déficits de compétence et de mesurer en temps réel la progression.

**À propos d'iProgress** : iProgress conçoit, développe et met en place des solutions innovantes de conduite du changement et de formation, s'appuyant sur les technologies e-learning. Plus de 2 millions de licences de sa solution PROGRESSION® ont été vendues à 300 grandes entreprises et administrations (Air France, Axa, L'Oréal, La Poste, Usinor...) pour la formation de leurs utilisateurs d'applications informatiques et bureautiques.

La méthode PROGRESSION® est orientée vers l'appropriation de nouvelles méthodes de travail et la réalisation de tâches opérationnelles. Elle permet de définir et diffuser des cursus en ligne adaptés aux différents métiers, de cibler précisément les déficits de compétence de chaque utilisateur, et d'associer utilisateurs, responsables hiérarchiques et formateurs/tuteurs dans une logique de progrès continu.

Le modèle pédagogique PROGRESSION®, reconnu pour son efficacité par les meilleurs spécialistes mondiaux, se décline sur toute application d'entreprise, ERP ou CRM notamment. Il s'appuie sur des technologies exclusives et une méthodologie éprouvée de conception et de mise en œuvre, fruits de onze ans d'expérience en e-formation et d'investissements en R & D réalisés avec le soutien de l'ANVAR.

Pour en savoir plus : [www.iprogress.com](http://www.iprogress.com)

**À propos d'Euro-Aptitudes** : Euro-Aptitudes est le membre pour la France de la fondation PCIE. Le Passeport de compétences informatique européen s'adresse à toute personne qui souhaite ou doit valider ses aptitudes à créer, organiser, et communiquer des documents et des informations. Avec un PCIE, le futur utilisateur des technologies de l'information apporte la preuve de ses compétences de base et dans l'entreprise, le collaborateur possède un niveau de maîtrise suffisant de son poste de travail pour être autonome et productif.

Pour en savoir plus : <http://www.pcie.tm.fr/sitepcie/html/default.html>

### Contacts

Relations presse ■ Agence C3M ■ Tél. : 01 47 34 01 15 : Michelle Amiard, [michelle.amiard@agence-C3M.com](mailto:michelle.amiard@agence-C3M.com)

iProgress ■ Marion Blanc, VP Marketing ■ Tél. : 01 41 18 83 83