

SalariÃ©s : Une approche dÃ©sinvolte de lâ€™enregistrement de documents.

Internet

PostÃ© par : JulieM

PubliÃ©e le : 8/10/2014 13:00:00

Une rÃ©cente Ã©tude europÃ©enne dÃ©Iron Mountain, le spÃ©cialiste des services de conservation et de gestion de lâ€™information, rÃ©vÃ©le un effet indÃ©sirable inattendu de lâ€™adoption des technologies avancÃ©es de sauvegarde et de stockage de donnÃ©es. Lâ€™Ã©tude montre en effet que comme les employÃ©s savent quâ€™ils pourront toujours solliciter le support IT pour retrouver des donnÃ©es en cas de besoin, ils ont tendance Ã adopter une approche plus dÃ©sinvolte de lâ€™enregistrement de documents.

Il ressort des entretiens dÃ©Iron Mountain avec des professionnels de lâ€™informatique, en France, en Allemagne, aux Pays-Bas, en Espagne et au Royaume-Uni [i], un sentiment de frustration des Ã©quipes IT qui dÃ©noncent les pratiques nÃ©gligentes de stockage des donnÃ©es mais qui ne font rien pour inciter leurs collÃ©gues Ã changer de comportement.

Les raisons Ã©voquÃ©es pour expliquer ce comportement des salariÃ©s sont principalement les compÃ©tences insuffisantes en informatique, suivies par une tendance gÃ©nÃ©rale Ã la nÃ©gligence et au dÃ©faut de vigilance, la mauvaise gestion des versions des documents, des pratiques de nommage des fichiers incohÃ©rentes ou incomplÃ©tes (qui les rendent difficiles Ã trouver) et les difficultÃ©s liÃ©es aux donnÃ©es non structurÃ©es, en particulier pour les Ã©quipes de crÃ©ation.

Concernant les RH, les professionnels de lâ€™informatique conviennent que ce sont des salariÃ©s souvent dÃ©bordÃ©s, qui ont tellement de donnÃ©es Ã traiter chaque jour quâ€™il leur est difficile de garder le contrÃ´le sans jamais faire dâ€™erreurs.

Voici le Top 10 des services dont les professionnels de lâ€™informatique en Europe pensent quâ€™ils sont les moins performants dans lâ€™enregistrement des documents :

1. RH
2. Finance
3. Marketing
4. Ventes
5. DÃ©veloppement commercial
6. CrÃ©atifs
7. Service client/Assistance
8. IT et dÃ©veloppeurs de logiciels
9. Haute direction
10. Administration

Pour une sociÃ©tÃ© de services en France, avec prÃ©s de 100 salariÃ©s : Â« Les pires sont les chargÃ©s du dÃ©veloppement commercial. Ils ne sont pas fÃ©rus de technologie et sont toujours sous pression. Conclusion : ils commettent des erreurs, enregistrent leurs documents au mauvais endroit et peinent Ã les retrouver quand ils en ont besoin. Â» Dans une autre sociÃ©tÃ© de services en France, avec prÃ©s de 1 000 salariÃ©s cette fois, câ€™est le service marketing qui est montrÃ© du doigt :

Â« Ils manipulent de trÃ©s nombreux fichiers, des prÃ©sentations, des descriptifs de processus, et autres documents liÃ©s aux thÃ©matiques du marketing. Souvent, ils sâ€™y perdent et ne parviennent pas Ã retrouver le fichier dont ils ont besoin. Leurs mauvaises pratiques de nommage et dâ€™indexation des fichiers ne les aident pas non plus. Â»

Dans une agence spécialisée dans les médias au Royaume-Uni, qui emploie près de 150 personnes, ce sont les équipes de création qui sont le plus souvent incrimées : « Ils reviennent sans cesse sur les versions précédentes de leurs présentations, ils ajoutent des éléments au gré des nouvelles idées et des concepts et, au final, ils enregistrent leurs fichiers un peu n'importe comment. »

Une grande société de services financiers avec plus de 1 000 collaborateurs explique que ce sont surtout les agents du service client qui gèrent mal leurs fichiers : « C'est une question d'état d'esprit : ils savent qu'ils peuvent se tourner vers le service IT à tout moment pour récupérer des données. Mais c'est une exception : les salariés des autres services ne comptent pas sur nous comme eux le font. »

En Espagne, dans une société de services qui emploie 350 personnes, on évoque le manque de connaissance de l'outil informatique des professionnels des ressources humaines. « *Le fait qu'ils manipulent autant d'information au quotidien les amène à commettre des erreurs, d'enregistrement et de classification des fichiers notamment.* »

En Allemagne, une agence de presse de taille moyenne, avec plus de 500 employés, pointe du doigt les créatifs : « *Ils traitent chaque jour un nombre incroyable de contenus multimédias et s'y perdent parfois entre les différentes versions d'un même fichier. Il faut absolument qu'ils se forment aux bonnes pratiques de gestion des données non structurées et qu'ils appliquent les règles.* »

Aux Pays-Bas, on désigne surtout les services de développement commercial, de vente et de marketing. C'est le cas dans une société d'ingénierie et de fabrication industrielle qui emploie 350 personnes : « *La gestion des données est mal organisée si bien que les responsables du développement commercial garantissent souvent leurs fichiers.* » Dans une petite société de services financiers avec moins de 100 employés :

« *Les commerciaux sont négligents, mais c'est parce qu'ils pensent que toutes les données sont sauvegardées et qu'ils pourront les récupérer à tout moment qu'ils s'autorisent à être désinvoltes.* » Les membres du personnel administratif et opérationnel ne sont pas exempts de reproches comme dans cette société d'hébergement-restauration qui emploie 200 personnes :

« *Il n'y a pas de procédure établie pour les sauvegardes et le stockage des fichiers, pas plus qu'il n'y a de norme de nommage et d'indexation. Conclusion, les documents sont enregistrés n'importe comment.* » Un employé du service informatique d'une petite société de fabrication de 100 personnes reconnaît ceci :

« *J'ai longtemps pensé que les salariés du marketing procédaient ainsi parce qu'ils savent que les agents de l'informatique les aideront à retrouver leurs données au besoin, mais j'ai compris depuis que le problème vient d'une méconnaissance de l'informatique.* »

« *Les salariés qui ont assisté au déploiement progressif dans les entreprises de systèmes plus sophistiqués et stratégiques pour les sauvegardes et restaurations de données, avec la coexistence de solutions sur site et distantes, la base de Cloud, de serveurs, de disques ou de bandes, y voient un fantastique filet de sécurité en cas de perte de document ou d'organisation défectueuse* », déclare Marc Delhaie, PDG d'Iron Mountain France et Suisse.

« *Ils ont souvent en commun une méconnaissance des outils informatiques. Pour alléger cette surcharge de travail, les professionnels de l'informatique devraient former leurs collègues des autres services aux bonnes pratiques de nommage et d'enregistrement des documents,*

encourager l'utilisation de plates-formes collaboratives de partage de documents pour mieux gérer et contrôler les versions des fichiers et mettre à la disposition des salariés un référentiel central où ils rechercheraient eux-mêmes leurs documents. »