

# APRÈS LA PAPERASSE, LA NUMÉRASSE IMPACTE NOTRE PRODUCTIVITÉ



CHRISTOPHE LEGRENZI,  
Ing. IT, PhD Business  
Administration, PhD International  
Business, Président d'ACADYS  
International SA

DANS UN MONDE OÙ LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE EST SUR TOUS LES AGENDAS DE NOS DÉCIDEURS, PEU D'ENTRE EUX FONT LA DIFFÉRENCE ENTRE LES NOTIONS FONDAMENTALES QUE SONT : INFORMATIQUE, NUMÉRIQUE ET SYSTÈME D'INFORMATION (SI). POURTANT, LE BUDGET INFORMATIQUE, PLUTÔT BIEN MAÎTRISÉ DANS LA GRANDE MAJORITÉ DE NOS ORGANISATIONS PUBLIQUES ET PRIVÉES, NE REPRÉSENTE EN MOYENNE QU'UN DIXIÈME DES ENJEUX NUMÉRIQUES ET QU'UN VINGTIÈME DES ENJEUX SI.

## AU-DELÀ DU COÛT DES MACHINES

Par conséquent, il est plus qu'étonnant que nos contrôleurs de gestion et autres directeurs financiers avisés ne s'emparent pas immédiatement de cette problématique concomitante à

l'omnipotence du numérique dans nos entreprises. C'est comme si les coûts de la production industrielle s'arrêtaient au simple coût de la machine, indépendamment du travail des ouvriers. Étonnant.

Pour confirmer cette « cécité numérique », nombre d'entreprises audient leurs coûts informatiques et mandatent des organismes de *benchmarking* pour s'assurer que leurs dépenses informatiques et de télécommunication soient bien en phase avec les grandeurs du marché. Or, la recherche a démontré depuis longtemps qu'il n'y avait aucune corrélation entre dépense informatique et performance d'entreprise. C'est sur ces bases que la pertinence des *benchmarks* informatiques a été réfutée depuis belle lurette.

Parallèlement, les budgets numériques ou systèmes d'informations représentent des montants bien supérieurs de l'ordre de 20% au minimum à 60%, voire plus, du budget global de nos entreprises. Les enjeux sont bel et bien là. Malgré cela, peu d'entreprises en ont connaissance et cherchent à les évaluer. Or, ne pas mesurer signifie ne pas contrôler et ne pas maîtriser. Contrairement à une image bien ancrée dans l'inconscient managérial : numérique n'est pas forcément synonyme de création de valeur. Nous touchons ici le fameux *Paradoxe de Solow*, prix Nobel d'économie, énoncé en 1987, et toujours d'actualité aujourd'hui. Ce paradoxe confirme que les investissements informatiques et télécommunication sont loin de créer les bénéfices attendus. Surtout si les organisations ne repensent pas leur façon de travailler.

La bureautique a-t-elle vraiment été synonyme de productivité accrue des utilisateurs ? Les progiciels d'entreprise de type ERP ou CRM ont-ils

vraiment accru la performance de nos organisations ? Le *big data*, l'intelligence artificielle, la *blockchain*, l'internet des objets, etc., autant de technologies prometteuses, apportent-elles systématiquement des bénéfices ? Les études scientifiques indiquent que seul un projet sur 10 à un projet sur 20 est en mesure de démontrer, après mise en production de la solution, que les bénéfices sont bien au rendez-vous.

## NUMÉRASSE : LA PAPERASSE MODERNE

Dans le monde pré-informatisation, un terme résumait les affres d'une bureaucratie sans valeur : la « Paperasse ». Elle était définie comme un « ensemble de papiers écrits ou imprimés, présentant peu d'intérêt et jugés encombrants ». Or, le monde soi-disant moderne d'aujourd'hui fait face à une bureaucratie numérique sans valeur ajoutée: la « Numérasse » ou encore « Digitalasse ».

En mars 2021, l'académie française a préféré le terme numérique au digital, alors que les deux termes sont étymologiquement parlant, parfaitement synonymes. Aussi, « Numérasse » doit être préféré à « Digitalasse ». Qu'elle en serait alors la définition ? La noble institution qu'est l'Académie Française serait inspirée d'introduire ce nouveau concept, largement répandu, dans sa prochaine édition. La définition pourrait être : « ensemble de fichiers informatiques, présentant peu d'intérêt et jugés encombrants ».

## LA PRODUCTIVITÉ MISE À MAL

En guise d'illustration, nos ordinateurs et serveurs sont remplis de fichiers électroniques inutiles dont l'immense majorité s'avère être inutile après deux ans. Nous pourrions aussi évoquer le fait de passer une à deux heures par jour à lire et à traiter des emails tout autant inutiles. Une autre forme de « numérasse » impactant directement la productivité des utilisateurs.

Nous pourrions même étendre le phénomène de « numérasse » à toutes les tâches impactant l'efficacité de nos collaborateurs, comme devoir rédiger soi-même ses comptes-rendus, élaborer ses présentations, organiser ses voyages, saisir ses frais dans l'application comptable, etc., pour se rendre compte du temps perdu, au détriment

d'effectuer notre vrai métier, celui que nous aimons, pour lequel nous avons été formés et sommes payés.

La définition de « numérasse » deviendrait alors : « ensemble de fichiers électroniques ou activités numériques, présentant peu d'intérêt et jugés inutiles ou à faible valeur ajoutée. La numérasse est une forme répandue d'improductivité parmi les organisations qui ont adopté l'outil informatique sans réflexion préalable ». La « numérasse » est aussi une forme de dématérialisation de la paperasse. Mais pas que.

Différentes études indiquent que la « numérasse » aurait un impact global sur la productivité du travail des cols blancs de l'ordre de 10 à 30%, ce qui représente bel et bien un enjeu énorme de performance. Qui plus est, le niveau de « numérasse » d'une organisation est aussi corrélé à une insatisfaction grandissante des collaborateurs. Comment ne pas penser à nos vénérables soignants qui, du fait de l'introduction de solutions informatiques, passent plus de temps derrière leurs ordinateurs qu'avec leurs patients.

## QUE FAIRE ? PISTES DE RÉFLEXIONS

Les méthodes d'amélioration existent. Elles sont nombreuses et pleines de bon sens. Elles permettraient d'améliorer grandement la satisfaction des collaborateurs et leur niveau de performance.

Pour commencer, il faut déjà évaluer le poids du numérique par rapport à la dépense informatique classique. Cela permet de prendre conscience des enjeux liés à l'usage de l'outil informatique. Ensuite, il faut interroger les utilisateurs au travers de questionnaires adaptés. Enfin, il est possible de mesurer le taux d'utilisation des différents documents numériques stockés sur les serveurs et postes de travail. Cela peut représenter potentiellement 80 à 90% des fichiers informatiques inutilisés qui peuvent être supprimés voire réactivés et près de 10 à 30% de productivité utilisateurs, ce qui, dans les deux cas, est une source énorme de gains.

Voilà pourquoi il est enfin temps d'adresser sérieusement la « numérasse » qui s'est insidieusement répandue au sein de nos organisations. Paperasse et numérasse : même combat ! ■