

Transformation numérique : tous bords, tous côtés

Jade AVOINE, Mireille SIROIS-GAGNÉ, Émilie GIGUÈRE

22 août 2022

Applications de messagerie, de tenue de réunions, de gestion de projets, de partage d'information, portails ou sites intranet et logiciels d'entreprise ; les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont indispensables pour travailler à l'ère du numérique. Toutefois, il arrive que les employé(e)s se perdent dans une surabondance d'informations transmises de tous bords, tous côtés via les TIC.

L'équipe de chercheurs du CRIEVAT a mené des entretiens individuels auprès de 44 employé(e)s du secteur de l'assurance au cours des années 2021 et 2022. Parmi les enjeux nommés ; la surabondance d'informations et de communiqués à lire, la difficulté d'accès à l'information ou à les retracer selon les outils numériques utilisés et le temps manquant pour prendre connaissance d'une pléthore d'informations nécessaires à la réalisation des tâches de travail.



Image libre de droits



Parmi les témoignages des employé.e.s, Estelle partage son sentiment d'être noyée par la surabondance d'informations :

Bien surabondance d'informations, surabondance de communiqués. Là, ils ont essayé quand même de regrouper des communiqués [...] il reste que l'intranet est encore lourd parce qu'il y a une multitude de sections puis il faut trouver la bonne section pour chercher- pour trouver ce qu'on cherche finalement, donc parfois ça va vite, mais il y a des fois que pour faire exprès, on cherche puis on ne trouve pas là donc, mais c'est ça, c'est le chemin pour se rendre à l'information dont on a de besoin parfois qui est long parce qu'il faut trouver la bonne- le bon menu, la bonne catégorie puis par la suite, fouiller dans le répertoire pour trouver le document en question là. – Estelle

Quant à Martine, elle ressent, entre autres, un manque de temps pour consulter les informations communiquées aux employé.e.s :

Tu sais, ce n'est pas nécessairement évident de faire des recherches dans ce système- là parce que là, il y a des choses qui nous concernent, il y a des choses qui concernent les autres départements, fait qu'on voit plein d'affaires fait que là... écoute, on n'a pas le temps, on est toujours pognés au téléphone, fait que là, on ne commence pas à... à... c'est ça, tu sais ? Finalement, tout ça pour dire qu'on... on n'a pas le temps, c'est tout... c'est tout ensemble, tout dans un pain puis bien tant pis ! – Martine

Enfin, Marika aborde l'accès difficile à l'information à la suite d'un changement d'outil informatique :

Mais on dirait qu'on désapprend au début quand on est changé de plateforme là tu sais, en partant là donc, ça devient beaucoup plus long, plus fastidieux... puis... trouver ton information, ce n'est pas évident non plus là quand tu n'as rien de physique ! – Marika

Ces fâcheuses situations ralentissent inévitablement l'efficiences recherchée dans l'exécution des tâches de travail. Comment pourraient-elles être réduites, voire évitées?