Manifeste

La bureautique dans l'entreprise

(Més)usages et (dé)formation

Jean-François Nifenecker
Formateur

version 1.8 – 30 septembre 2015

Ce document est placé sous licence *CreativeCommons* CC-BY-SA (FR) v.3
Plus d'informations : http ://creativecommons. org/licenses/by-sa/3.0/fr/

Avant-propos

Pour l'ensemble des employés des entreprises et administrations, et depuis de très nombreuses années, l'outil informatique est un compagnon familier. Cependant, à côtoyer l'utilisateur au quotidien, l'observateur constate que de nombreuses questions restent en suspens : pour être usuel, l'outil est-il pour autant connu ? Quelles sont les pratiques réelles ? Comment les personnels sont-ils formés ?

Parallèlement, le formateur en bureautique peut lui aussi valablement s'interroger : y a-t-il adéquation entre les connaissances, les pratiques et la formation telle qu'elle est aujourd'hui dispensée ? A-t-il bien conscience de la réelle révolution qu'apporte l'écriture numérique dans le processus de production de l'écrit ?

Ces questions peuvent se résumer en une seule : **la courbe d'apprentissage de la bureautique – beaucoup plus longue qu'on le suppose habituellement – est-elle supportable pour le plus grand nombre ?**

Après avoir décrit sans fards les usages, puis montré en quoi la formation bureautique telle qu'elle est assurée aujourd'hui est inadaptée, nous proposons une double démarche que nous pensons à même de concilier plusieurs points de vue, *a priori* antinomiques : permettre à l'utilisateur moyen d'acquérir une technicité suffisante pour devenir efficace, sans qu'il ait pour autant à affronter une courbe d'apprentissage insupportable. Cette démarche a pour corollaire la création d'un patrimoine documentaire solide, capable de traverser le temps et l'espace.

Notre examen porte ici principalement sur le traitement de textes, module majoritairement employé des suites bureautiques actuelles. L'outil de présentation mériterait également les mêmes attentions.

Avant-propos 3
Synthèse 7
1. Les usages 9
2. L'installation des logiciels 13
3. La formation 15
4. Le chaînon manquant 17
La solution, c'est le logiciel et le modèle 21
Auteur et licence 23

Synthèse

En une page, voici les points développés dans ce manifeste.

Un constat

En matière d'outils

- Des outils très puissants ;
- Des outils installés sous une configuration inadaptée aux usages en entreprise.

En matière de connaissances

- Des utilisateurs qui se battent contre l'ordinateur ;
- L'ordinateur est une machine à écrire.

En matière de patrimoine documentaire

- Des « modèles » qui n'en sont pas ;
- Pas de moyens dédiés à la conception de modèles.

En matière d'offre de formation

- Au niveau initiation : des formations souvent peu concrètes et qui impliquent un investissement beaucoup trop important de la part des utilisateurs ;
- Aux niveaux avancés : des formations bien ciblées mais pour les très rares utilisateurs ayant une bonne base technique ;
- Pas ou peu de support technique bureautique dans les organisations.

Un objectif

Perdre l'idée que la bureautique est facile et intuitive.

En matière de connaissances

- Apporter des connaissances aux utilisateurs sans les obliger à un apprentissage long et source de renoncement ;
- Faciliter l'accès à l'apprentissage par une méthode progressive ;
- Donner aux utilisateurs les clefs de l'environnement informatique.

En matière de patrimoine documentaire

- Améliorer la qualité du patrimoine documentaire de manière à permettre une intégration simple des productions aux outils d'information (Intranet).

Une double proposition

Les deux éléments sont interdépendants.

Au niveau du support documentaire

- Fournir un catalogue de véritables documents-modèles, correctement construits et pouvant servir de supports pédagogiques. Ces modèles permettent de générer des documents solides donc pérennes et exploitables dans le SI ;
- Dédier des ressources au support technique bureautique.

En matière de formation

- Proposer des formations initiales courtes, axées sur l'usage des modèles ;
- Offrir un catalogue complet de formations avancées adaptées ;
- Ne pas négliger les formations à l'environnement (clavier, système, réseau…).

1. Les usages

Les pratiques relatées ici sont constatées sur le terrain de façon permanente et continue depuis les débuts de l'introduction de la bureautique, voici quelquefois plus de 40 ans. Rares sont les situations où l'on ne remarque pas que les utilisateurs produisent des documents de piètre qualité tout en gaspillant leur énergie. Ces pratiques sont lourdes de conséquences en termes d'image de l'outil bureautique mais surtout au niveau de la pérennité du patrimoine documentaire des organisations.

L'ordinateur n'est pas une machine à écrire

Il suffit, pour se convaincre du niveau de connaissances de la plupart des utilisateurs, de porter un œil critique sur les documents de toute nature qui sont produits dans les entreprises et les administrations.

Qu'il s'agisse de notes de service, de courriers, de rapports, de tableaux de chiffres, de diaporamas, la réalité est que les résultats sont rarement de qualité bien qu'ils s'en donnent les atours : la sortie papier (ou sous forme de fichiers pdf) masque tous ces « détails ». Or, les outils mis à notre disposition sont non seulement capables d'apporter cette qualité qui manque tant mais sont précisément conçus avec cet objectif. Lorsque l'on considère les interactions entre l'utilisateur et son outil ou lorsque l'on analyse les documents produits, on s'aperçoit que **l'utilisateur passe le plus clair de son temps à combattre la machine**, faute d'avoir reçu ou mémorisé les plus élémentaires notions d'usage de l'outil, quand ce n'est pas de l'environnement tout entier.

Cet aspect n'est pas combattu par les éditeurs des logiciels eux-mêmes : l'installation proposée par défaut n'est **jamais** adaptée à l'usage professionnel. Elle convient tout juste à l'utilisateur occasionnel. Si les responsables de l'organisation ne modifient pas d'eux-mêmes la configuration proposée, il est peu probable que l'utilisateur y apporte quelque modification que ce soit.

Vingt ans après son apparition massive dans les organisations, l'ordinateur est toujours utilisé comme une machine à écrire.

Or l'ordinateur et le logiciel offrent des performances et des fonctionnalités infiniment supérieures et évoluées, bien plus proches de ce que permet la typographie et permettent de mettre en place des automatismes, gages de qualité et de productivité. Mais ils requièrent des connaissances particulières qui ne sont en rien innées. Par exemple que le texte informatique n'est pas figé et qu'il est réutilisable sur de multiple supports et formats ce qui signifie qu'il y a une façon particulière de le produire.

Les conséquences

Les différents symptômes relevés ci-dessus, liés à la méconnaissance des outils, ne sont pas sans conséquences. Outre les problèmes d'homogénéité ou d'aspect purement cosmétiques – mais dont on peut dire qu'ils ont pour effet de réduire à néant toute velléité de charte graphique – les conséquences peuvent s'avérer plus graves qu'on ne l'imagine, ne serait-ce que pour la pérennité des documents.

Pour l'image de l'outil

Lorsqu'un utilisateur rencontre les difficultés relatées ci-dessus, l'effet de bord généralement observé est que c'est l'outil « libre et gratuit » qui est accusé de complexité, d'inefficacité, de manque de souplesse. Outil dont on met alors la gratuité en avant, en même temps qu'on énonce l'adage qui veut que l'on en ait toujours pour son argent.

Il ne fait guère de doutes que l'emploi inapproprié d'un outil amène toujours des résultats décevants, n'importe l'outil.

Pour l'utilisateur

Les documents utilisés comme base par l'utilisateur – ce qu'il nomme ses « modèles » – sont dans de trop nombreux cas défectueux et ne correspondent pas à l'état de l'art. Partant, l'employé n'apprend rien à leur manipulation. De plus, livré à lui-même et confronté à des besoins pour lui hors normes (insérer une liste numérotée, un tableau), il se débrouille… et n'apprend pas plus.

Ce cercle vicieux ne peut être rompu sans une démarche adaptée.

Pour le patrimoine documentaire

Le résultat le plus visible d'un emploi inapproprié réside dans le fait que les documents sont mal construits et peu élégants. On peut passer sur les notions d'élégance et se dire qu'après tout, seul le résultat compte. Cependant, les notions d'homogénéité et surtout de lisibilité peuvent en prendre un sacré coup.

Mais, infiniment plus gênant à long terme, la conception de documents non structurés *a minima* obère sérieusement les possibilités de navigation de ces documents dans le temps comme dans l'espace.

L'utilisateur a un seul objectif : produire un résultat *hic et nunc*. Il ne se projette pas dans l'avenir, si proche soit-il. Il est donc extrêmement rare que le devenir des informations produites dans l'organisation soit sa préoccupation. En particulier, il ne faut guère s'étonner que des documents mal conçus ne puissent pas être aisément convertis vers divers formats externes ou bien que les conversions donnent des résultats pour le moins décevants. Une révolution majeure depuis l'invention de l'écriture est que depuis l'ordinateur, les caractères écrits par l'auteur sont sur des roulettes et changent de forme. Cette mutation n'est pas perçue par la plupart des

rédacteurs, qui croient toujours graver des caractères dans le marbre ou à l'encre sur du papier.

Nos outils bureautiques sont conçus pour offrir le meilleur. Pourquoi s'obstiner à gâcher ce potentiel tout en gaspillant notre temps et notre énergie Comment une organisation peut-elle se permettre d'asseoir son système d'informations sur un socle documentaire aussi friable ?

2. L'installation des logiciels

Cet aspect est trop souvent laissé de côté : on installe et… c'est prêt. Si l'utilisateur individuel peut se satisfaire de l'état dans lequel l'outil est placé en fin d'installation, il n'en va pas de même dans le cadre professionnel. Ce dernier réclame un outil optimisé qui facilite le travail de son utilisateur.

Outre d'installer le logiciel sur le poste, l'installeur devrait avoir pour tâche de proposer la « meilleure » configuration possible, compte tenu du contexte professionnel. À titre d'exemples parmi d'autres, pour ce qui concerne *LibreOffice Writer* : pré-positionner certaines barres d'outils (Navigateur, Styliste), rendre visibles les caractères non imprimables, proposer un facteur de zoom cohérent, assurer que les apostrophes sont correctement rendues en français, etc.

Lorsque ces éléments ne sont pas présents, l'utilisateur ne reçoit pas d'instructions pour les activer. De fait, il se contente de ce qui lui est proposé, **passe à côté de fonctionnalités essentielles pour obtenir un travail rapide et de qualité et ne perçoit pas les erreurs qu'il peut commettre**.

Il est frappant de constater à quel point les éditeurs – **tous** les éditeurs – sont sourds à de tels besoins basiques, réduisant eux-mêmes à peu de choses l'ambition de leur logiciel. Cet aspect rejoint le marketing mis en avant depuis des décennies qui veut que les outils bureautiques soient « d'usage facile et intuitif ». Ce discours ne s'adresse en réalité qu'à l'utilisateur individuel lequel ne veut pas se former et qui, objectivement, n'a guère besoin de tels outils… Ceci n'est pas vrai pour les autres catégories d'utilisateurs, notamment, pour les écoliers, collégiens, lycéens et étudiants. Cependant, les éditeurs ont eu tôt fait de généraliser leur refrain lorsqu'ils ont compris que, les décideurs n'étant pas les utilisateurs, ce refrain insinue que la courbe d'apprentissage de l'outil est aussi légère que courte. Elle pèsera donc fort peu sur le rendement des personnels.

Dans ces conditions, seules des DSI et des dirigeants motivés et conscients du potentiel que renferment les outils bureautiques et des gains de productivité qui en découlent, peuvent activer les fonctionnalités manquantes. En réalité, bien peu le font et tout se passe comme le marketing le laisse prévoir : l'outil prétendu d'emploi facile et intuitif s'avère une inépuisable source de bricolages pour les utilisateurs. Et nul ne s'en soucie… car les décideurs, qui se soucient souvent beaucoup de la surface des bureaux ou du choix des mobiliers, sont rarement amenés à vérifier la productivité des personnels pas plus qu'ils ne sont utilisateurs des outils.

3. La formation

De très nombreux utilisateurs ont pu recevoir naguère une formation initiale en bureautique c'est-à-dire au traitement de textes ou au tableur. Rarement les deux. Jamais à un autre module (présentation, dessin, base de données). Cette formation n'a cependant pas été systématiquement suivie de mise en application immédiate, d'une part – ce qui a permis que se mettent en place des pratiques « déviantes ». D'autre part, ces utilisateurs ont énormément de difficultés à prendre du recul par rapport à l'outil ou aux problèmes à traiter, ce qui induit fréquemment de mauvais choix de leur part.

Les formations en bureautique les plus généralement proposées sont de type généraliste : les personnels sont formés à l'emploi des outils, à la création de documents, **pas à l'usage de documents**. Ceci se ramène à attendre d'un utilisateur néophyte qu'il vole de ses propres ailes après quelques heures seulement et qu'il sache utiliser les outils, de la phase de conception à celle de production.

Or, très majoritairement, le besoin n'est pas de ce niveau, d'une part, et le niveau visé n'est pas atteignable dans les temps de formation impartis, d'autre part.

Trop élaborée et généraliste pour la plupart des besoins, trop courte pour les besoins avancés, l'offre de formation n'est pas adaptée.

« Tout ressemble à un clou pour qui ne possède qu'un marteau »

Dans le contexte de la bureautique, ces mots du psychologue Abraham Maslow sont d'un réalisme saisissant.

Une étude attentive des processus et flux d'information dans les services montre que, très souvent, les utilisateurs font des choix de fonctionnalités ou d'outils non pertinents pour traiter les problèmes qui leur sont soumis. Mesure-t-on le temps passé et l'inefficacité à saisir et re-saisir de nombreux courriers similaires, avec les risques d'erreurs ou d'oublis qui s'y rattachent ? Imagine-t-on le temps passé – et donc perdu – par l'employé qui réalise un organigramme en utilisant… le tableur ? A-t-on conscience de l'inefficacité de la base de données créée dans un tableau sous le traitement de textes ? Les exemples sont trop nombreux pour les lister tous.

« J'utilise l'outil que je connais ». Interrogés sur les raisons qui leur font préférer tel ou tel outil, les utilisateurs mettent en avant la complexité ou l'ignorance, le « ou » n'étant pas exclusif.

Dans tous les cas, la clef est l'existence d'une offre de formation adaptée et ciblée ainsi que la présence d'un support ou conseil en bureautique compétent.

(Se) Former c'est investir

Les personnels qui prennent conscience des lacunes de leur pratique considèrent que l'obstacle majeur à la formation est le manque de temps. Cet obstacle est à la source d'un véritable cercle vicieux : pas de temps pour se former donc pas d'acquisition de compétences donc perte de temps au quotidien donc pas de temps pour se former…, etc.

« Perdre » deux jours pour gagner des semaines est souvent ressenti comme un luxe que les employés ne peuvent se permettre – ou que leurs responsables ne veulent autoriser de peur d'une absence pour un motif considéré comme improductif – plutôt que comme un investissement rentable. Ce manque de temps est le plus souvent mis lui-même sur le compte des restrictions en moyens humains imposées dans tous les services. Ceci est d'autant plus regrettable que le retour sur investissement marginal est souvent spectaculaire, parfois inférieure à la journée qu'a pu « coûter » la formation ou le diagnostic.

Il est néanmoins souvent dû au fait que **nombreux sont ceux qui peinent à percevoir en quoi le contenu des formations proposées les concerne.** Il ne faut cependant pas raisonner uniquement en termes de formation, mais plutôt de projet de service. Ce type d'action comporte une réflexion, la mise en place d'une organisation, la production d'outils (avec leur documentation), de la formation à plusieurs niveaux, de l'assistance.

4. Le chaînon manquant

Le marketing mis en œuvre par les éditeurs de logiciels depuis vingt ans a laissé des traces sous forme d'idées reçues, chez certains désormais profondément ancrées : l'ordinateur, la bureautique, mais c'est facile ! C'est intuitif (« qui est automatique, inné et ne fait pas ou peu appel à la raison » [1]). Ce qui sous-entend que la formation et l'explication des raisonnements sous-jacents ne sont pas nécessaires puisque – par nature – connus. Rien n'est plus faux.

Parallèlement, on continue de former des stagiaires comme si ces derniers étaient des électrons libres, hors de toute organisation, sans tenir compte des problèmes liés à une production globale et homogène au sein de l'organisation. Ce point est particulièrement visible à travers la fourniture de pseudo-modèles qui, donnant des exemples rigides et non organisés, causent plus de tort qu'ils n'amènent de solutions.

Enfin, la conception des sessions de formation elle-même gagnerait à être reconsidérée afin de les rendre moins contraignantes et plus efficaces, en un mot, plus dynamiques.

La bureautique, c'est facile !

(argument marketing)

Non, l'usage de la bureautique n'est ni facile ni intuitif. C'est un outil qui demande une technicité et des connaissances préalables, partant s'apprend et nécessite de la pratique. À condition d'être accompagné.

Les outils informatiques que nous utilisons comportent de très nombreuses fonctionnalités, la plupart du temps inexistantes dans les machines mécaniques d'antan dont le souvenir est encore bien ancré dans notre culture. Mais ce n'est pas toujours la machine à écrire qui est ancrée, mais le stylo à encre… En bricolant à deux doigts sur le clavier, les rédacteurs trouvent des avantages par rapport au stylo à encre. Ils en restent là !

De plus, par les interactions qu'ils offrent entre eux, les outils informatiques étendent encore davantage les nombreuses possibilités offertes à leurs utilisateurs.

Le publipostage constitue à ce propos un exemple typique. Cet outil était autrefois l'apanage de ce que l'on appelait les « gros systèmes » et, par conséquent, opéré par des professionnels de l'informatique. Depuis vingt ans, tout un chacun peut réaliser lui-même ses opérations de publipostage, y compris par envoi électronique et ce, sans autre formalisme qu'un apprentissage somme toute léger au regard des services rendus. L'usage de

1 http ://fr. wiktionary. org/wiki/intuitif

cette fonctionnalité met en œuvre plusieurs logiciels bureautiques, ce qui nécessite un apprentissage sérieux.

Non, la bureautique ne tombe pas sous le sens et, pas plus qu'ailleurs, on ne naît avec les connaissances relatives à ce domaine. Pourtant cette idée de facilité a la vie dure et laisse, y compris parmi les élites, des traces non négligeables, la moindre d'entre elles n'étant pas la difficulté à évaluer le niveau de formation utile aux personnels en regard de celui qui existe.

Du concepteur au rédacteur

Les usages de la bureautique composeraient un panorama assez simple, en partie brossé ci-dessus, si les utilisateurs de ces outils appartenaient à des groupes homogènes. Or il existe fondamentalement deux types d'utilisateurs des logiciels bureautiques : des rédacteurs et des concepteurs.

Les rédacteurs

L'immense majorité des utilisateurs sont des rédacteurs : ils utilisent des documents « types » afin d'émettre des courriers, de réaliser des tableaux de chiffres ou des graphiques, de créer des diaporamas et ceci selon une charte graphique, nationale ou locale. Voire sans.

Laisser des rédacteurs se saisir de la conception généralisée de documents a plusieurs conséquences : un manque d'homogénéité inévitable, dû aux changements de rédacteurs, aux variations d'humeur ou de compétences. On ne peut attendre de leur part nulle vue d'ensemble ni vision macroscopique des besoins dans les différents services. Chacun connaît ses besoins locaux mais ignore ceux des services voisins. De même, comme cela a été relevé précédemment, les rédacteurs sont très rarement capables de se projeter dans l'avenir et de considérer le fruit de leur travail sous cet angle. Pourtant, au niveau de l'organisation, l'homogénéité – reflétée par la volonté de mettre en place une charte graphique – répond à la nécessité d'assurer l'identité et la lisibilité des documents produits tout en assurant la pérennité du patrimoine documentaire.

On s'aperçoit, dès lors, qu'à ces publics il n'est pas indispensable d'apporter des connaissances approfondies en matière de mise en forme, car l'usage généralisé des styles pallie largement ce besoin. Ces publics ont vocation à utiliser des documents majoritairement conçus pour eux par d'autres. Une formation légère aux principes qui régissent l'outil suffirait amplement à leur initiation. **Il faut cependant insister sur le fait que cette formation de base doit impérativement être complétée par des formations à l'emploi des modèles fournis par les concepteurs et par la fourniture de documentations détaillées sur ces modèles** (voir ci-dessous).

Enfin, les modèles ainsi fournis constitueraient d'excellents outils pédagogiques qui offriraient un catalogue de bonnes pratiques aux utilisateurs les plus curieux ou désireux d'approfondir leurs connaissances.

Il serait également utile de mettre en place des procédures permettant de capitaliser le retour d'expérience et de **prendre en compte les demandes**

d'évolution qui seront inévitablement soumises. Un support de premier niveau compétent en bureautique est, bien entendu, indispensable.

Les concepteurs

Il existe par ailleurs une petite population de personnels dont c'est la tâche de concevoir la structure des documents qui seront ensuite manipulés dans toute l'organisation. Idéalement, ces documents seraient conçus afin de faciliter le travail des rédacteurs tout en assurant la pérennité des résultats.

Dans de très nombreuses organisations, il n'existe pas de véritables modèles de documents ni de groupe d'employés dédié à leur conception.

Les documents qui sont fréquemment désignés sous le vocable de « modèles » ne sont autres que des documents ordinaires pré-définis, des exemples, dont la structure est très largement perfectible et qui ne sont pas classifiés comme modèles par les logiciels. En outre, lorsque ces « modèles » sont émis par des services centraux (direction générale), ils sont considérés – à tort – par les services destinataires comme des exemples de ce qu'il faut faire. Or, ces exemples sont aux antipodes des bonnes pratiques. Nul étonnement dans ces conditions à ce que les compétences bureautiques ne se diffusent pas comme elles le devraient.

La conception de documents-modèles à destination des rédacteurs est une tâche lourde qui, compte tenu de ses implications, mérite cependant toute l'attention et la réflexion. La fourniture de véritables modèles, documentés, permet :

- de montrer l'**état de l'art** en bureautique,
- de **régler les difficultés** que les rédacteurs rencontrent lorsqu'ils doivent concevoir eux-mêmes des documents d'usage courant,
- d'offrir des documents **valides** dans le temps et l'espace,
- de **documenter** les processus,
- d'envisager l'utilisation des **métadonnées** de chaque document ; ceci permet de mettre en œuvre des fonctions de recherche texte complet dans les intranets que nombre d'utilisateurs réclament souvent.

À partir d'une analyse de l'existant, et en accord avec la charte graphique de l'organisation, il existe un besoin criant de mettre sur pied un corpus de modèles homogènes et complets : cette complétude implique que chaque document soit totalement **structuré** et, point essentiel, **documenté** tant sous l'angle de la conception (spécifications fonctionnelles), que de l'installation et, bien entendu, sous celui de son utilisation (notice ou aide-mémoire d'utilisation).

Des séances de formation destinées aux rédacteurs, s'appuyant sur un savoir de base relatif aux styles et aux modèles, peuvent ensuite être développées sur la base de la documentation des modèles produits.

Une nouvelle offre de formation

La formation aux outils bureautiques doit donc envisager plusieurs niveaux, du public le plus large vers les usages les plus spécialisés.

L'immense foule des rédacteurs n'a, tout au moins au début de son apprentissage, pas besoin d'inventer de nouvelles formes de communication. La fourniture de modèles, la documentation associée et la formation à leur usage permettent de constituer le socle de connaissances nécessaires, sans que le stagiaire soit effrayé par une courbe d'apprentissage qu'il pourrait juger insurmontable.

Bien entendu, cette première étape n'élude en rien un jeu de formations centrées sur des thèmes plus pointus (ici en matière de traitement de textes) : réaliser des publipostages, gérer des documents longs, le travail collaboratif. Ces formations spécialisées bénéficient de la technicité acquise lors de la formation à l'emploi des modèles.

Il n'est pas cohérent de connaître un outil (le traitement de textes) sans connaître la manière de stocker le produit du travail (les fichiers) et sans maîtriser ce qui permet d'obtenir plus de la machine (sauvegardes, compression, usage du clavier, etc.). Des formations très basiques à l'environnement sont souvent indispensables afin que chaque personne soit capable de gérer ses données de manière cohérente et pérenne.

Un véritable support bureautique

On l'a compris, la formation des utilisateurs et la fourniture de modèles participent d'une démarche qui vise à l'amélioration des processus bureautiques et à remettre l'utilisateur et ses compétences au centre des préoccupations. Cependant, cette démarche ne peut ni ne doit s'arrêter à ces bonnes pratiques, laissant l'utilisateur à nouveau livré à lui-même une fois passée la phase de formation. Les modèles demanderont nécessairement des amendements, les utilisateurs voudront des renseignements complémentaires, auront quelquefois à résoudre des problèmes spécifiques ou sauront apporter de bonnes idées pour améliorer les outils et les procédures. Comment répondre ?

Il est indispensable que les services de support informatique – qu'ils soient internes ou externalisés –, soient en mesure de répondre à ces questionnements. Si, par nature, un *helpdesk* a pour mission d'apporter une aide de premier niveau aux employés, il est bien rare que le domaine de la bureautique soit intégré à son champ d'action. En ayant à s'intéresser aux outils bureautiques et à l'infrastructure constituée autour d'eux dans l'organisation, ces services acquièrent et maintiennent des connaissances dans un domaine qu'ils maîtrisent rarement aujourd'hui. Ce faisant, leur rôle de prescripteur s'efface alors au profit de celui d'un véritable moteur. En outre, prenant la mesure des besoins, ils peuvent **influer sur la politique et sur les axes de la formation** à la bureautique dans l'organisation.

———————

La solution, c'est le logiciel *ET* le modèle

La formation à la bureautique n'est pas une tâche se suffisant à elle-même. Considérer la formation des rédacteurs en oubliant la mise en place des modèles ne peut mener qu'à une impasse et gaspille donc les énergies de tous en privilégiant les outils : la solution c'est le logiciel *et* le modèle. Une démarche double, attaquant les difficultés sous ces deux angles complémentaires permet d'apporter à la fois les outils et les connaissances nécessaires aux utilisateurs.

Cette démarche consiste à réfléchir et à concevoir un catalogue de modèles qui soient le reflet de l'état de l'art en bureautique et qui, par conséquent, permettent au patrimoine documentaire de traverser le temps et l'espace, tout en restant unifiés à travers l'organisation. Par ailleurs, un sous-produit inestimable de cette conception serait la prise en compte des métadonnées documentaires afin d'alimenter un moteur de recherches.

Naturellement, les formations doivent être adaptées à la démarche en proposant, outre un catalogue généraliste plus dynamique, des actions dédiées à l'emploi des modèles. Ce faisant, on dispose d'instruments mieux adaptés au contexte de l'entreprise, donc plus efficaces.

Enfin, la présence rassurante et attentive d'un service de support bureautique permet de boucler le cycle qualitatif visé : accompagnement, recueil du *feed-back* des utilisateurs, résolution des difficultés, propositions d'améliorations aux processus décrits ici sont de son ressort. Son existence témoigne également auprès des personnels du sérieux de la prise en compte des besoins du terrain.

Auteur et licence

Auteur

Ce document est © 2014 – Jean-François Nifenecker

jean-francois. nifenecker@laposte. net

Remerciements

Merci à tous ceux qui ont pris part au contenu de ce document, par leurs idées, leurs remarques et leurs suggestions, en particulier à Nicolas Abel, Philippe Clément, Jean-Yves Royer et Isabelle Dutailly.

Historique des modifications

Version	Date	Commentaires
1.7	30/3/2014	Version initiale pour relecture
1.8	24/9/2015	Version relue et amendée

Licence

Ce document est placé sous licence *CreativeCommons* CC BY-SA v.3 (FR) (attribution, partage à l'identique).

Pour plus d'informations, voir http ://creativecommons. org/licenses/by-sa/3.0/fr/legalcode