NOWBRAINS

AVIS D'EXPERT

HYPER-VOLATILITÉ DES COLLABORATEURS IT :

LA GRANDE PRÉOCCUPATION DE LA DSI

2022

HYPER-VOLATILITÉ DES COLLABORATEURS IT : LA GRANDE PRÉOCCUPATION DE LA DSI, PAR FLORENT SORIN, DSI DE NOWBRAINS

Nous vivons depuis quelque temps un phénomène de volatilité des talents qui n'épargne pas les équipes informatiques. Manque de reconnaissance, épuisement, réalisation de tâches à faible valeur ajoutée, tous ces facteurs entraînent aujourd'hui une pénurie accrue de candidats et de compétences spécifiques dans le secteur. Tout cela est lié à la complexification des systèmes informatiques ; ces derniers ont évolué plus rapidement que les formations proposées et le niveau des jeunes actifs en est impacté. Les directions informatiques se voient alors dans l'obligation d'adapter leur stratégie pour gérer au mieux la rotation des équipes.

Depuis le début de la pandémie, les salariés éprouvent un sentiment de mal être au travail qui évolue de plus en plus vers des syndromes de burnout, conséquence de l'augmentation de la charge de travail des équipes IT. Cette charge de travail accrue a aussi entraîné un doublement de l'absentéisme au service IT. Un enjeu humain que la DSI doit contribuer à prévenir.

Consacrant beaucoup de temps à des tâches répétitives et à faible valeur ajoutée, ces dernières considèrent trouver moins de sens à leur travail et ce sentiment impacte les performances des équipes. En effet, au service desk, on observe une dégradation des KPIs ; selon une étude de MetricNet-DeepCoding réalisée auprès de 4 000 ITSM de grandes entreprises mondiales, le volume de tickets mensuels a augmenté de 35 %, le temps de résolution de 30 % et le coût d'un ticket a également augmenté de 30 %, passant de 20.11€ à 26.09€. L'étude confirme également une baisse de la satisfaction des utilisateurs de 8,6 % (passant de 83.3 % de satisfaction avant la pandémie à 74.7 % après la pandémie) et d'une baisse de la satisfaction des équipes du help-desk de 9,7 % (passant de 76.8 % à 67.11 %).

Ce phénomène est le contrecoup de l'hyper-volatilité des talents. La qualité de service est grandement affectée par le départ des collaborateurs qualifiés puisque cela entraîne une réduction des équipes et la pression augmente sur les collaborateurs non-démissionnaires ; les équipes ont, par conséquent, plus de mal à répondre aux exigences de qualité de service auxquelles s'attendent les collaborateurs.

Gérer l'hyper-volatilité des collaborateurs IT nécessite la collaboration entre DSI, RH et métiers. Mais la DSI peut être proactive afin d'améliorer les KPIs du service desk, retenir les talents et nourrir leur motivation.

Contacts Presse :

Agence Oxygen

Emmanuelle Pionnier - emmanuelle.rp@oxygen-rp.com - 06 09 09 15 06

et Khadèja Camara - khadeja.c@oxygen-rp.com - 06 98 16 89 32