

# les #4 @ssentiels

TOUS ÉGAUX FACE AU NUMÉRIQUE



# AGIR EN FONCTION DES PROFILS

# LES PROFILS SONT MULTIPLES

## – LES RÉFRACTAIRES –

Ils ont une réaction « épidermique » face au numérique et ce n'est pas systématiquement une question de génération ou d'âge. Déstabilisés par la relation à l'outil numérique, leur capacité d'apprentissage est parasitée voire paralysée.

On les entend dire :

« **FRANCHEMENT, JE NE SUIS PAS À L'AISE DU TOUT ET JE N'Y CONNAIS RIEN. »**

## – LES INDIFFÉRENTS –

Ils n'ont pas encore conscience des évolutions numériques qui vont toucher leurs activités. Sans être réfractaires, ils ont plutôt tendance à mettre en avant le fait que « cela ne les concerne pas » car ils n'ont pas un travail « de bureau ».

On les entend dire :

« **JE SUIS ALLÉ EN FORMATION. J'AI RIEN RETENU ET TOUTE FAÇON JE NE M'EN SERS PAS. »**

## – LES CRAINTIFS –

Intéressés par le développement du numérique, ils ont peu d'usage personnel du numérique ou des usages très partiels mais « aimeraient bien savoir ». Leur manque de confiance et leur peur de se tromper sont exacerbés par le recours à l'outil numérique.

On les entend dire :

« **J'AI PEUR DE ME TROMPER, DE FAIRE DES BÊTISES DU COUP JE N'Y TOUCHE PAS. »**

## – LES UTILISATEURS DU QUOTIDIEN –

Utilisateurs quotidiens, notamment d'un smartphone connecté à internet, ces utilisateurs peuvent paraître plutôt voire très à l'aise avec l'utilisation intuitive des outils tactiles. Mais, malgré une apparente facilité, leur rapport au numérique est souvent fragilisé par :

- la spécificité de leurs usages souvent très partiels ;
- leur difficulté à transférer ces usages ;
- leur faible degré d'autonomie réelle dans les usages ;
- des difficultés de maîtrise de l'écrit freinant l'utilisation d'un écrit formel.

On les entend dire :

« JE SUIS PLUTÔT  
À L'AISE MAIS BON POUR  
CERTAINES CHOSES J'AIME  
BIEN AVOIR QUELQU'UN  
AVEC MOI. »

## – LES PIONNIERS –

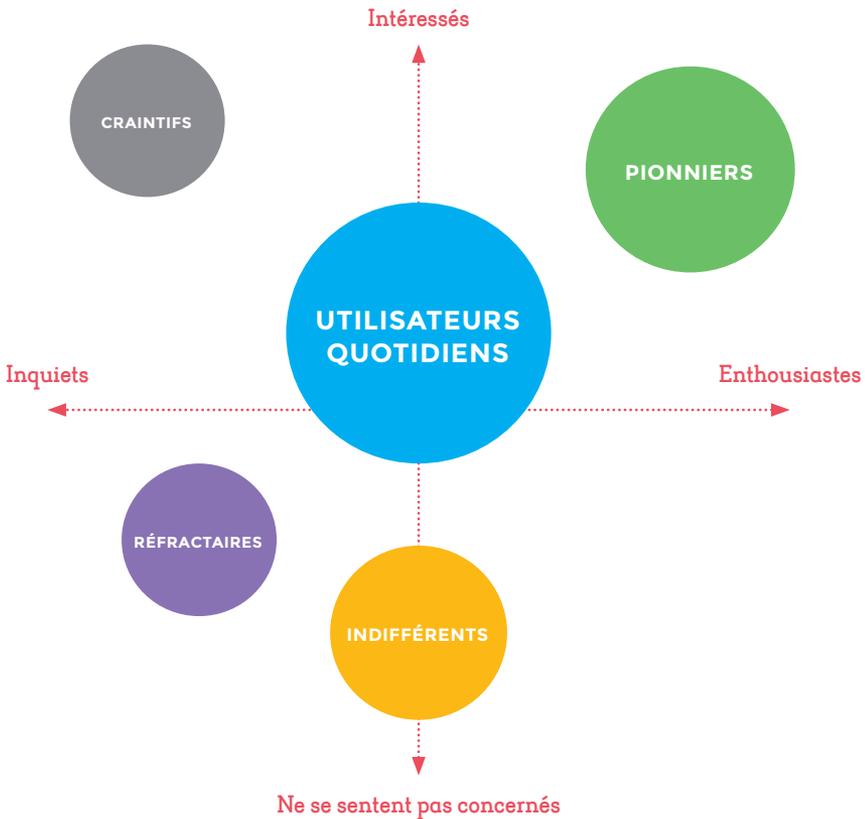
Enthousiastes et leaders sur le numérique, ils ont des usages personnels très développés qu'ils peuvent réinvestir dans le champ professionnel. Ils utilisent le numérique pour compenser certaines de leurs difficultés. Leur agilité numérique presque naturelle peut parfois agacer les autres et limiter leur pouvoir de médiation.

On les entend dire :

« IL FAUT SE JETER  
DANS LE TAS. SI JE NE  
SAIS PAS FAIRE...  
HÉ BIEN J'Y VAIS  
QUAND MÊME. »



# ADAPTER SON PLAN D'ACTION AUX ATTITUDES DES SALARIÉS FACE AU NUMÉRIQUE



# L'ENJEU S'ADAPTER AUX PROFILS

## SENSIBILISER LES INDIFFÉRENTS

### **Faire prendre conscience des enjeux**

«On a organisé une réunion pour présenter à tout le monde les obligations de notre financeur principal en matière de traçabilité, et ensuite leur présenter notre choix de matériel. On a clarifié ensemble ce que cela changerait vraiment concernant les activités quotidiennes. Et en fait, la plupart d'entre eux n'y ont vu que des intérêts...» *M.D.*

## VALORISER LES PIONNIERS

### **Leur faire expérimenter de nouveaux usages. Les orienter vers une certification de leur compétence numérique**

«On a proposé à tous de préparer un PCIE (Passeport de Compétences Informatiques Européens), mais ceux qui se sont inscrits étaient déjà des utilisateurs confirmés. C'étaient plus un moyen d'approfondir et de valoriser des compétences en bureautique et ce sont surtout des personnels administratifs qui y sont allés.» *P. B.*

## SÉDUIRE LES RÉFRACTAIRES

### **Développer les fondamentaux numériques en proposant des usages tournés vers des centres d'intérêt personnels**

«L'idée c'était d'accrocher les personnes en leur montrant tout ce qu'on trouve avec internet et de leur apprendre à utiliser la tablette en allant sur des sites en fonction de leurs centres d'intérêt. Au départ tout était préparé par la formatrice et au fur et à mesure les personnes devaient retrouver les sites sur un moteur de recherche et en découvrir de nouveaux...»

*F. M.*

## RENFORCER LES UTILISATEURS QUOTIDIENS

### **Former aux usages réels et accompagner à l'utilisation**

«On voulait une formation étalée dans le temps pour pouvoir faire des « mises en pratique ». Sans pratique quotidienne, la formation n'aurait servi à rien. Et pour qu'elle soit le plus proche possible de la réalité, nous avons imposé à l'organisme de formation de travailler avec nos smartphones et tablette ... En formation, on appelle ça le BYOD (Bring Your Own Device). Comme ça pas de problème de matériel ou de version de logiciel... C'est le formateur qui s'adapte. Ensuite on avait des réunions pour partager les difficultés, les solutions et les astuces... Les plus à l'aise étaient solidaires et donnaient un coup de main.»

*S.P.*

## RASSURER LES CRAINTIFS

### **Proposer une médiation numérique sur le lieu de travail**

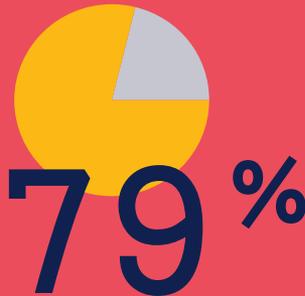
Nous avons fait appel à une personne en service civique qui assure une permanence hebdomadaire. Elle apporte un appui aux démarches personnelles administratives, ou pour consulter sa boîte mail professionnelle, et surtout apprendre à ne plus avoir peur de l'informatique

### **Accompagner par une utilisation tutorée des outils numériques**

Après une demi-journée de formation pour présenter l'application sur le smartphone, un tuteur a accompagné un collègue.

Des moments d'échanges étaient prévus pour que le tuteur puisse questionner son collègue sur ce qu'il avait essayé de faire avec son smartphone, lui remontrer comment faire et répondre à ses questions...

# LA FORMATION AU NUMÉRIQUE SUR DES USAGES PERSONNELS, UN LEVIER INSUFFISAMMENT MOBILISÉ.



**des répondants n'ont pas proposé de formation  
de prise en main du numérique en dehors  
d'une visée professionnelle\***

# COMPRENDRE LES ATTITUDES FACE AU NUMÉRIQUE

## LE NUMÉRIQUE EST UNE SOURCE D'INTÉRÊT ET D'INQUIÉTUDE PARTAGÉE

POUR

74%

DES RÉPONDANTS,  
LES SALARIÉS CONCERNÉS  
SONT INTÉRESSÉS\*

POUR

70%

DES RÉPONDANTS,  
LES SALARIÉS CONCERNÉS  
SONT INQUIETS\*

Au sein d'une équipe, les attitudes face à la transition numérique sont variées, parfois contradictoires, entre inquiétude et enthousiasme, intérêt et indifférence. La diversité des parcours professionnels et personnels, la place du numérique dans la vie quotidienne génèrent une diversité de positions dans l'appréhension du numérique.

### **Les salariés en difficulté avec les compétences de base ne sont pas tous exclus de la vague numérique... mais attention aux apparences.**

En prenant appui sur un ensemble d'entretiens avec des salariés, il a été possible de dresser une typologie des attitudes face au numérique. Ces catégories sont à prendre comme des tendances, des situations initiales, et tout l'enjeu d'une transformation numérique réussie sera de mettre en place un plan d'action permettant à chacun, selon son profil, de dépasser ses craintes, d'apprivoiser les outils et de développer sa compétence numérique de base.

\*Etude conduite en février 2018 par Uniformation et l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme auprès de 110 entreprises de l'économie sociale, de l'habitat social (Aide à domicile, ALISFA, ESH, OPH et Régie de Quartier et de Territoire)



**A CHAQUE FOIS  
QU'UN COLLABORATEUR  
DÉCOUVRE UN NOUVEL  
USAGE D'INTERNET SUR  
SON SMARTPHONE  
PROFESSIONNEL, IL GAGNE  
EN FACILITÉ...  
ET MÊME SI C'EST PERSONNEL,  
AU BOUT DU COMPTE  
ÇA M'INTÉRESSE.**



## COMMENT FINANCER VOTRE PROJET ?

Uniformation peut soutenir le projet de formation pour votre ou vos salariés en prenant en charge les coûts pédagogiques du projet, ainsi que les frais annexes.

**Pour toutes questions sur les possibilités financières de prise en charge de ce type d'actions, n'hésitez pas à contacter un conseiller de votre délégation régionale.**

SALARIÉ : 09 69 32 05 55  
EMPLOYEUR : 09 69 32 79 79  
GUADELOUPE : 05 90 82 16 13  
GUYANE : 05 94 25 34 57  
MARTINIQUE : 05 96 60 74 16  
RÉUNION-MAYOTTE : 02 62 56 78 78