

## 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.

## 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 ».

## 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.

## Les « utilisateurs quotidiens »

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

## Les « pionniers »

Enthusiastes 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.

« J'm'y connais pas là-dedans moi, dans les téléphones vous savez. Je suis pas à l'aise du tout. ... Ça rentre pas dans la tête... Moi les icônes là... je peux rien vous dire là-dessus, je connais rien du tout.

« J'y suis allé en formation... mais j'ai rien retenu...il y avait trop de choses, trop de mots... Puis je m'en sers pas.

« On en a pas besoin ... Moi je prends les photos sur le chantier et je les ramène au bureau ...c'est la secrétaire qui les récupère.

« Rien que ces mots « créer une boîte mail »... je sais même pas... c'est quoi ?

« Quand je vais dessus, j'ai peur de faire des bêtises, de me tromper... du coup, j'ose pas...

« J'aimerais moi, apprendre à me servir de l'ordinateur, aller sur internet... Mais c'est dur non ?

« Oui j'ai un smartphone, bien sûr... C'est très facile de s'en servir... surtout les textos...

« Pour utiliser le smartphone, j'ai pas de problème... Disons que ce qui est sur la première page, ces logos là, je les connais. Mais si il faut que j'aille sur les autres pages et que je fasse...euh...ceux-là, non, je les utilise pas, je les connais pas.

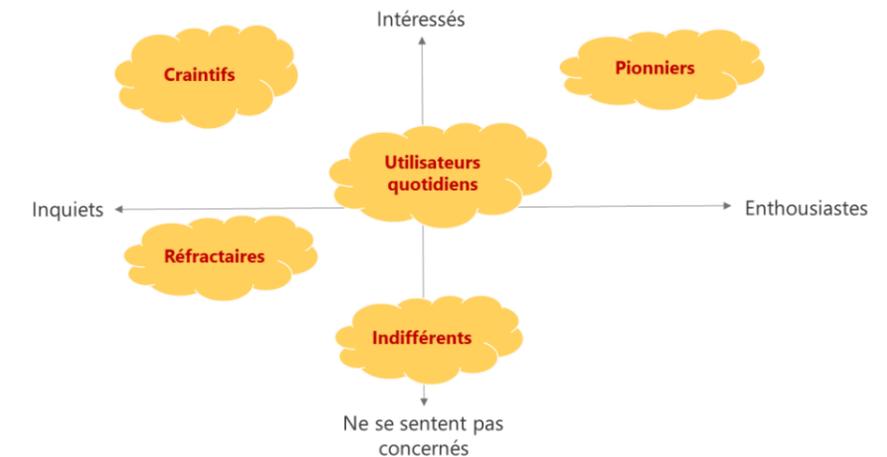
« J'utilise internet, oui bien sûr... pour les annonces, les vidéos... mais pour les formulaires je préfère qu'il y ait ma femme avec moi...

« La photo par sms a simplifié le travail parce qu'avant il fallait se déplacer, je fais remonter l'info quand j'ai fini de nettoyer... Internet c'est pratique, mieux que les papiers. En plus j'aime pas faire trop de papier...

« Il faut se jeter dans le tas, faut prendre des risques, ça craint rien et du coup on apprend. Si je sais pas faire, j'y vais quand même....

# #Transformation numérique compétences de b@se

## Adapter son plan d'action aux attitudes des salariés face au numérique



### 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...

### 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 remonter comment faire et répondre à ses questions...

**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.

**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.

**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...

La formation au numérique sur des usages personnels, un levier insuffisamment mobilisé.

**79%**  
des répondants,  
**n'ont pas proposé de formation de prise en main du numérique en dehors d'une visée professionnelle\***

« 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.

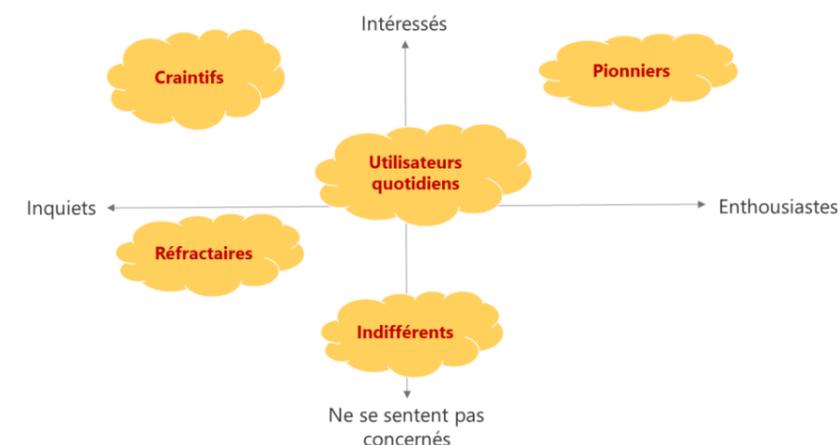
**Comprendre les attitudes face au numérique**

Le numérique est une source d'intérêt et d'inquiétude partagée



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.

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'approprier les outils et de développer sa compétence numérique de base.



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