



# Je suis « **techno-nul** ». Est-ce grave, docteur ?

**Vous faites imprimer vos courriels par vos assistants ? Créer un raccourci vers une application est pour vous une tâche complexe ? C'est la panique quand vous faites disparaître la barre d'outils d'un logiciel ? Aucun doute possible : vous êtes atteint de « techno-nullité ».**

**Heureusement, ça se soigne !**

| par **Nicolas Ritoux**

**L'**usage de l'informatique s'impose, que vous soyez à la distribution du courrier ou que vous occupiez le poste de président de votre organisation. En fait, l'informatique s'immisce partout, entre autres grâce à Internet. Au Canada, nous en serions d'ailleurs les plus importants utilisateurs des pays du G7 et les neuvièmes du monde, selon l'OCDE.

Ce n'est pas parce que le Canada est un pays riche qu'on n'y trouve pas de pauvres. Aussi, ce n'est pas parce que notre population fait un grand usage des technologies qu'on ne trouve pas de gens malhabiles avec les ordinateurs et réticents à s'en servir, sans

distinction de classe.

Observez bien les gens de votre entourage, au bureau. Il est possible que vous détectiez un collègue qui monopolise à lui seul le soutien informatique de l'organisation, tant il a de la difficulté à utiliser son ordinateur. Un cas grave de « technonullité », heureusement rare. Le cas le plus fréquent est celui de l'utilisateur qui a adopté partiellement l'ordinateur, sans toutefois rien gagner en productivité sur ses anciennes méthodes. Il peut envoyer un courriel, taper un texte (lentement !), démarrer les programmes dont il a besoin et en maîtriser les fonctions de base. Mais, dès qu'il doit effectuer une tâche imprévue ou qu'un document disparaît mystérieusement de l'écran, c'est l'affolement.

### Un pas en arrière, deux pas en avant...

« Les jeunes qui s'amusent avec les jeux vidéo depuis l'enfance ne réfléchissent même pas quand ils se servent d'un ordinateur. Mais, pour les gens de ma génération, c'est difficile », reconnaît Jean-Yves Fortin, 62 ans. Ce président du conseil d'administration du cabinet d'avocats BCF, à Montréal, admet s'être mis à l'informatique « par nécessité ». Aujourd'hui, il ne sort jamais sans son BlackBerry et traite tous ses dossiers par informatique. Mais cela ne s'est pas fait du jour au lendemain.

« On progresse par étapes. Par exemple, même si cela doit vous paraître banal, le jour où j'ai découvert que je pouvais classer mes documents dans des dossiers de l'ordinateur, je me suis senti comme Christophe Colomb découvrant l'Amérique. Je n'étais plus obligé de crier après personne pour obtenir mes documents ! »

Au contraire de Jean-Yves Fortin, les irréductibles, une catégorie importante parmi ceux qui souffrent de



## Traitement recommandé

■ **Faites preuve d'humilité et sachez reconnaître vos faiblesses. Ce n'est pas la peine d'essayer de cacher votre ignorance : les gens ne sont pas dupes !**

■ **Demandez à des collègues plus jeunes de vous aider. Même s'ils ont peu d'expérience professionnelle, ils en savent sûrement plus que vous en informatique !**

■ **Pratiquez le plus souvent possible par petites séances, pour ne pas vous lasser. Donnez-vous des objectifs amusants (rédiger une carte de souhaits, envoyer des photos de famille, etc.) ;**

■ **Souvenez-vous que ce sera plus facile que vous le pensez, promis !**

■ **Utilisez un logiciel d'apprentissage de la frappe au clavier ; plusieurs sont gratuits.**

■ **N'hésitez pas à demander à votre patron une formation de deux ou trois jours, en entreprise ou à l'extérieur. Et surtout, rappelez-vous que vous devez suivre une formation qui passe en revue les bases de l'utilisation de l'informatique, et pas seulement celle d'un logiciel en particulier.**

« faiblesses » en informatique, ne veulent tout simplement rien savoir des technologies de l'information. « Je ne comprends pas la réticence de certains de mes confrères face à l'informatique, témoigne Richard Aquin, 68 ans, ancien directeur général de Demix Agrégats et Demix Béton, des unités d'affaires de Ciment St-Laurent. Comme moi, ils travaillent à titre de consultants après avoir pris leur retraite, et ils s'étonnent de manquer de clients, alors qu'ils ne peuvent même pas recevoir de courriels ! Je leur dis qu'ils pourraient aussi faire des choses intéressantes en dehors du travail, comme préparer leurs voyages en ligne. Mais ils ne veulent pas en entendre parler ! »

Difficile de croire qu'au départ, le même Richard Aquin, qui réalise aujourd'hui des montages vidéo pour sa famille sur son Mac flamboyant neuf, ne voulait rien savoir non plus de l'informatique. « Résultat : les premières implantations d'informatique dans mon entreprise ont été désastreuses. J'ai compris qu'il fallait que je participe. J'ai alors demandé à un employé de m'initier à l'informatique tous les matins, avant l'ouverture des bureaux, pendant un an. Mon travail est devenu tellement plus facile et plus efficace ! Même si on a des assistants qui s'occupent de tout, il est essentiel d'avoir des notions. »

### Les causes

« On voit moins de patrons dépendre de leur adjoint, mais il en reste encore beaucoup », remarque Ugo Dionne, président de Synesis, une école de formation en bureautique de la région de Montréal. Cette entreprise compte d'importantes sociétés parmi ses clients, comme la Banque Nationale ou Hydro-Québec. « Le problème numéro un est la réticence et le blocage que les gens éprouvent d'emblée face à l'ordinateur, affirme-t-il. Lorsqu'un formateur réussit à convaincre un élève qu'il sera plus

efficace avec cet outil, la moitié de la tâche est accomplie. »

« Les cadres qui suivent mes cours se divisent en deux catégories, explique Valérie Peyle, formatrice chez Synesis. Il y a ceux qui, parce qu'ils ont réussi dans la vie sans l'informatique, croient qu'ils n'ont pas à toucher un ordinateur. » Mal à l'aise vis-à-vis de leurs employés et parce qu'ils se sentent de plus en plus dépendants, ceux-là finissent par céder. « Ce sont surtout des cadres de PME qui, en général, n'arrivent même pas à évaluer leur niveau ; ils en savent

moins radical qu'on ne le croit. Après tout, l'ordinateur reproduit des concepts de la vraie vie, comme les documents qui s'empilent sur son bureau et que l'on classe dans des dossiers.

À apprendre en priorité : les fonctions de son système d'exploitation, qu'il s'agisse de Windows ou de MacOS. C'est la base que bien des utilisateurs n'ont pas encore assimilée. Bien sûr, les « techno-nuls » les plus gravement atteints devront d'abord maîtriser le clavier et la souris.

« Aucun cas n'est désespéré, assure

**« Aucun cas n'est désespéré. Certains élèves me disent d'emblée qu'ils sont allergiques aux ordis et qu'ils sont venus suivre mon cours de force. Même ceux-là finissent par m'avouer que c'est plus facile qu'ils ne le pensaient. »**

— Benoît Penneçot

soit plus, soit moins qu'ils ne le pensent », ajoute Valérie Peyle.

L'autre catégorie est formée de retardataires motivés qui réalisent soudain leurs faiblesses. « Ils sont vraiment intéressés à apprendre et auraient commencé plus tôt s'ils avaient pu », explique la formatrice. En raison de leur retard, ils ne savent pas quelles attentes ils peuvent avoir envers leurs employés. En fait, ils pourraient en demander plus à leur équipe.

#### Quels sont les remèdes ?

Savoir marcher sur son orgueil est un bon début. « Il ne faut pas hésiter à se laisser prendre par la main, quitte à ce que cela ressemble à du *baby-sitting* », dit Valérie Peyle.

Il faut ensuite accepter l'idée que le changement apporté aux méthodes de travail, même si ce sont les mêmes depuis 30 ans, est

Benoît Penneçot, du service de formation aux entreprises du Collège LaSalle, à Montréal. Certains élèves me disent d'emblée qu'ils sont allergiques aux ordis et qu'ils sont venus suivre mon cours de force. Même ceux-là finissent par m'avouer que c'est plus facile qu'ils ne le pensaient. »

Selon lui, la meilleure chose à faire, c'est d'opter pour une formation qui montre les concepts de base avant d'effectuer des tâches spécifiques. « Trop de gens ont appris de façon fragmentaire, en demandant à un collègue comment faire telle ou telle tâche, sans jamais rien comprendre à la logique de la machine », dit-il.

La logique de la machine ? C'est le genre de découverte qui permet soudainement de faire des pas de géant... et de donner du répit aux collègues du soutien informatique ! **AP**

# Affaires

MON ARGENT • MA CARRIÈRE • MA VIE

PLUS

## Mon argent Ma carrière Ma vie



12 numéros  
pour seulement

**19,95 \$** + taxes

## Abonnez-vous

[www.affairesplus.com](http://www.affairesplus.com)

**1 877 815-3335**

(Mentionnez le code G07LS09)