

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