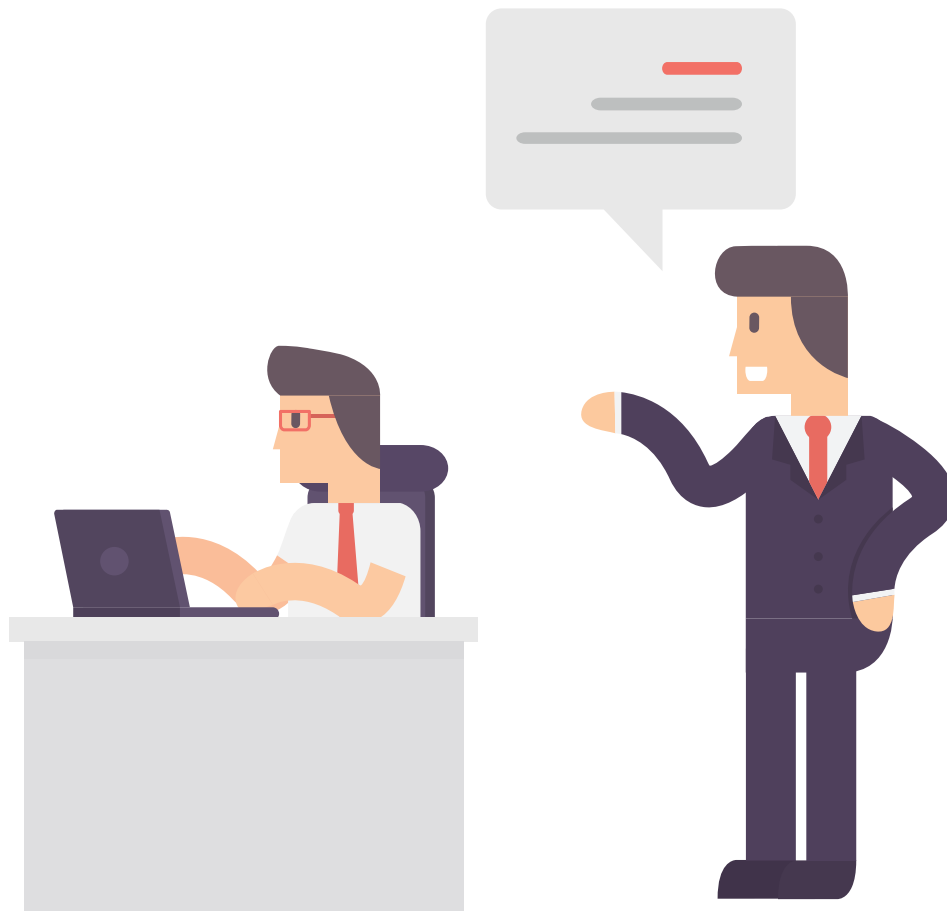


Fiche 13

ACCOMPAGNEMENT ET FORMATION À L'UTILISATION DES OUTILS NUMÉRIQUES



ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

- La pratique des outils numériques est variable selon :
 - Le niveau d'appropriation de la technologie par l'entreprise et par l'utilisateur;
 - Les options technologiques existantes au sein de l'entreprise (diversité des outils);
 - Le contexte organisationnel (taille de l'entreprise, secteur d'activité, niveau d'organisation structurelle hiérarchisée, mode de management);
 - La culture d'entreprise.

- Les formations aux nouveaux outils numériques sont souvent dispensées trop tôt (par exemple 3 mois avant l'installation sur le poste de travail). Or, les compétences informatiques sont très volatiles si on ne pratique pas;
- La planification des sessions de formation n'est pas toujours cohérente avec les pics d'activité, la charge de travail des participants et les impératifs de leur hiérarchie. Les participants doivent alors « jongler » entre la nécessité de se former et les nécessités de la production;
- Ces formations sont le plus souvent dispensées par le concepteur du progiciel. On pourrait penser que c'est là un gage d'efficacité. Toutefois, cette efficacité supposée est souvent gommée par le manque de compétences pédagogiques du formateur;
- Les modalités de formation font souvent l'objet d'un arbitrage par les coûts ; ainsi, la plupart du temps, le e-learning est préféré à la formation en salle. Or, l'appropriation de nouveaux outils se fait plus facilement si la formation se déroule en salle, plutôt qu'à distance ;
- Parfois, l'arbitrage par les coûts conduit à l'absence de formation spécifique, le salarié devant se former sur le tas, sous la pression de la nécessité, avec l'aide incertaine de quelques tutoriels.

COMMENT S'ASSURER QUE LES FORMATIONS AUX OUTILS NUMÉRIQUES SOIENT LES PLUS EFFICIENTES POSSIBLES POUR LES SALARIÉS ET LES UTILISATEURS ?

PROPOSITIONS

- Veiller à ce que le choix de la période de formation soit en cohérence avec l'utilisation effective des nouveaux outils;
- Etre attentif à la qualité de la formation dispensée :
 - **Le formateur doit avoir les compétences nécessaires pour dispenser une formation à des adultes;**
 - **Le formateur doit prendre en compte le niveau informatique des participant(e)s.**
- Les conditions matérielles de la formation doivent être préparées : taille des groupes, durée de la formation, supports documentaires adaptés. Pour favoriser la concentration, privilégier un déroulement durant le temps de travail de travail et veiller à ce que les participant(e)s bénéficient alors d'un droit de déconnexion vis-à-vis de leur management et des collègues;
- Former en présentiel et non en e-learning. Le e-learning pourra être utilisé en complément pour s'exercer sur les nouveaux outils;
- Favoriser un accompagnement in situ, en situation réelle d'exercice professionnel, pour une assimilation plus efficiente des connaissances avec leur mise en pratique.