

**Carine DUCAUQUY**

**PROTECTION DU PATRIMOINE HUMAIN**

## **LES « DIGITAL NATIVES »**



**Master Gestion des Ressources Humaines, option psychologie**

## Sommaire

<b>I. QUI SONT LES DIGITAL NATIVES ? .....</b>	<b>3</b>
1. Caractéristiques des digital natives.....	3
2. Les « digital immigrants » .....	4
3. Les réfractaires.....	4
<b>II. UNE NOUVELLE DONNE POUR LES ENTREPRISES .....</b>	<b>5</b>
1. Un atout évident.....	5
2. La nécessité d'un environnement adéquat.....	5
3. Le revers de la <i>tchatche</i> : la sécurité.....	6
<b>III. UNE SOURCE DE CONFLIT INTERGENERATIONNEL .....</b>	<b>7</b>
1. Une opposition des modes de pensée .....	7
2. Une compétitivité exacerbée par le marché du travail .....	7

S'il est une caractéristique de notre époque par rapport aux siècles antérieurs, c'est certainement les évolutions rapides en matière de technologies informatiques et leur introduction dans la vie quotidienne. Or, on sait que l'environnement conditionne le comportement des hommes et la pensée humaine. C'est pourquoi, j'ai choisi de m'intéresser aux « digital natives » (aussi appelé génération Google ou génération Y) : une génération de l'ère du pc portable, du téléphone portable, de l'internet 3G et du numérique qui se différencie de ses contemporains plus âgés par son aisance vis-à-vis de la technologie.

La nouvelle génération de ressources humaines va-t-elle obliger les entreprises à repenser leur fonctionnement tant au niveau du système d'information et de leurs moyens de communication internes et externes qu'au niveau de la protection de leurs données sensibles ?

Dans un premier temps nous donnerons une définition des « digital natives », puis nous verrons s'ils représentent un atout pour les entreprises ou au contraire une source de conflit intergénérationnel, enfin nous réfléchirons aux perspectives que cette nouvelle génération de travailleurs peut engendrer pour les entreprises.

## **I. QUI SONT LES DIGITAL NATIVES ?**

Inventé par Marc Prensky au début des années 2000, le terme « digital natives » (ou « natifs numériques ») désigne la nouvelle génération de jeunes professionnels qui ont grandi avec l'informatique et une connexion Internet omniprésente dans leur vie et dont le mode de vie est fortement imprégné par les services du Web 2.0.

### **1. Caractéristiques des digital natives**

Dès leur enfance, ils ont côtoyé un ordinateur avec Internet chez eux ou à l'école, ont délaissé les jeux traditionnels pour les jeux vidéos voire les jeux sur ordinateur... Adolescents, ils ont eu accès à un téléphone portable et ont renforcé leur goût pour l'informatique et les jeux vidéos (PlayStation, Nintendo...). Ils ont très vite su profiter des nouvelles technologies de la communication, passant des heures à « chatter » avec d'autres personnes sur le Web. Les digital natives savent tous taper très vite sur un clavier d'ordinateur. Ce n'est pas



parce qu'ils ont acquis cette compétence en rédigeant tous leurs devoirs dessus, non ça c'est venu après. Ils savent taper vite car ils ont passé des heures et des heures sur MSN Messenger avec leurs amis et ont pu exercer leur dextérité en envoyant des SMS.

Les digital natives d'aujourd'hui sont nés entre le milieu des années 80 et le milieu des années 90. Ils ont entre 16 et 25 ans. Mais ceux qui les ont suivis, ceux qui sont nés encore après (fin des années 90, années 2000), eux n'ont jamais connu un monde sans téléphone portable, ni connexion sans fil. La technologie informatique et numérique leur est aussi naturelle que l'est l'utilisation du reste des équipements de la maison comme l'électroménager par exemple.

Désormais, la télévision n'est plus le seul média envahissant le mode de vie de nos enfants. Il y a eu la génération Club Dorothée, il y a maintenant la génération Web. Les « chat » ont été détrônés par les réseaux sociaux comme Facebook ou Twitter et demain d'autres applications Web les passionnera à nouveau. Le fait est que les digital natives passent beaucoup de leur temps sur le net. C'est presque un réflexe : une fois rentré à la maison, ils vont vite se connecter.

## **2. Les « digital immigrants »**

Si les digital natives sont nés avec l'omniprésence de la technologie, leurs parents ou même leurs grands frères, tant le phénomène a été rapide, sont devenus eux des « digital immigrants », les « immigrés » de la technologie. La technologie numérique était pour eux loin d'être une évidence. C'était plutôt comme une langue étrangère qu'ils ont du apprendre. Ils s'y sont mis par la force des choses. Ceux sont, par exemple, ceux qui impriment tous leurs emails. Toutefois, les comportements instinctifs des digital natives vis-à-vis de la technologie peut les étonner ou les choquer.

## **3. Les réfractaires**

En revanche, il existe une catégorie de personnes qui ne souhaite pas du tout se mettre aux nouvelles technologies. Souvent plus âgés, elles ne comprennent rien aux nouveaux outils numériques et ne veulent pas s'y intéresser. Cette attitude dépend de plusieurs facteurs : l'âge, être en activité ou non, le type d'activité, l'isolement, le niveau de revenu...

## **II. UNE NOUVELLE DONNE POUR LES ENTREPRISES**

Interactivité, rapidité, mobilité, liberté, innovation... les digital natives bousculent les codes du travail tels que nous les connaissons.

### **1. Un atout évident**

Pour les entreprises, ces salariés ou futurs salariés sont une aubaine.

Ils sont « multitâches ». Comme ils sont capables de faire leurs devoirs tout en chattant sur MSN ou en envoyant des SMS avec un iPod sur les oreilles, ils ont une plus grande capacité à faire plusieurs choses en même temps. Si leur tâche est unique mais qu'une surcharge de travail exige qu'ils en fassent plusieurs, ils pourront s'adapter facilement. S'ils ont déjà une tâche de travail multiple, ils seront moins soumis au stress.

Les digital natives savent travailler en groupe sans créer de conflit et non pas besoin d'être supervisés en permanence. Ils ont paradoxalement des aptitudes sociales très développées puisque, seuls devant le PC, ils étaient ouverts sur le monde et enclins à aller facilement vers les autres.

Ils sont créatifs et force de proposition. Ils privilégient le graphique et le visuel au textuel. Ils connaissent l'impact de la forme sur le fond et sont de très bons communicants.

Ils sont rapides. Ils viennent insuffler un vent de dynamisme dans l'entreprise et sont des exemples de productivité.

### **2. La nécessité d'un environnement adéquat**

De façon évidente, les digital natives ont besoin d'un environnement informatique qui soit à leur hauteur. Si le PC rame ou que la connexion Internet est trop lente, ils ne tarderont pas à claquer la porte.

Mais c'est toute l'entreprise (son organisation, sa culture, ses moyens de communication et les conditions de travail) qui doit correspondre au mode de fonctionnement du digital natives, au risque de le voir aller proposer leurs services ailleurs.

Car les digital natives sont exigeants en terme de qualité de service, de mobilité et de communication. Malheureusement, les entreprises connaissent encore mal les digital natives, et dans un souci de sécurité, elles freinent souvent leurs ardeurs. Leur comportement, leur façon de s'adresser et de considérer la hiérarchie, leur désir de liberté (celle du Web : pourquoi adresser une fiche manuscrite au responsable informatique en cas de souci avec le PC si la réponse se trouve à trois clics sur un forum dédié ?) peuvent paraître déroutants. Les entreprises doivent entamer une véritable mutation dans leur manière de considérer ces jeunes employés.

### **3. Le revers de la *tchat* : la sécurité**

Certaines entreprises sont conscientes du potentiel que revêtent les digital natives. Pourtant beaucoup expriment encore des réticences et ne vont pas permettre à leurs salariés enfants du numérique, d'utiliser leurs compétences. La principale crainte concerne la sécurité des données de l'entreprise et la confidentialité des informations.

Car, en effet, les digital natives sont plus ouverts, plus disposés à parler d'eux et à partager leurs opinions. On peut donc craindre qu'ils partagent aussi des informations concernant leur emploi et leur entreprise : son organisation, sa santé économique, ses clients, ses prospects, ses projets... autant d'informations qui peuvent être considérées confidentielles ou sensibles.

De plus, si les entreprises voulaient s'adapter complètement aux digital natives, il leur faudrait ouvrir leur système d'information aux réseaux sociaux. Quelle entreprise accepte aujourd'hui de laisser ses salariés discuter sur MSN ou Facebook ? Ces applications sont bloquées. Les navigations sur Internet des salariés sont surveillées pour être sûr qu'ils ne s'égareront pas et ne s'adonnent pas à d'autres activités que celles liées à leur travail.

En outre, dans certaines branches, notamment dans le secteur bancaire et médical, des fuites de données stratégiques ou l'intrusion de programmes malveillants pourraient engendrer de graves conséquences.

### III. UNE SOURCE DE CONFLIT INTERGENERATIONNEL

Si les employeurs voient avec enthousiasme l'arrivée des digital natives sur le marché du travail, c'est beaucoup moins le cas des salariés en poste, qu'ils soient « digital immigrants » ou réfractaires.

#### 1. Une opposition des modes de pensée

Comment un natif numérique peut-il travailler avec des personnes qui ne le comprennent pas, ne comprennent pas ce qu'il fait ou qui refusent d'utiliser des moyens de communication rapides pour travailler avec lui ?



"Non, tu n'as pas été téléchargé, tu es né"

Il existe encore des entreprises où les nouvelles technologies ne sont pas exploitées, que ce soit pour une question de coût, de mentalité ou de méconnaissance de ces techniques.

Marc Prensky n'hésite pas à affirmer que la génération des digital natives « pense et digère l'information d'une manière fondamentalement différente de leurs prédécesseurs », il sous-entend même qu'il existe chez eux une « modification au niveau du cerveau ».

#### 2. Une compétitivité exacerbée par le marché du travail

Les nouvelles technologies sont une des réponses apportées aux entreprises pour améliorer leur productivité et leur compétitivité. Dans le contexte actuel de crise économique, les digital natives sont très appréciés pour leurs compétences et surtout ils n'ont pas besoin de formation. Et évidemment ce n'est pas le cas de tous ceux qui sont sur le marché du travail, comme les chômeurs de plus de 50 ans...



"Tu fais mon site Web... et je ferai tes devoirs"

Les jeunes et les moins jeunes se retrouvent donc encore plus en concurrence. D'ici à 2018, les deux générations seront pourtant obligées de travailler ensemble. On assistera alors à une véritable « croisée des chemins » entre les baby-boomers (qui s'approcheront de la retraite mais qui seront encore en poste) et la déferlante des digital natives. Les entreprises devront

composer avec les attentes de chacun et mettre en place des moyens pour que des personnes d'âges, d'expériences et de cultures différents puissent travailler ensemble.

En somme, les digital natives sont le fruit des avancées technologiques de notre société et vont participer à son dynamisme. La question sécuritaire reste pourtant posée.

Ils apparaissent presque comme un nouveau stade de l'évolution humaine. Un jour, pourtant, on arrêtera de parler des digital natives puisque ils ne se différencieront plus du reste de la population, dans la mesure où tout le monde sera passé à l'ère technologique. Ou peut-être qu'au contraire, à la génération des digital natives succédera une autre génération, qui ne sera pas non plus totalement comprise de ses aînés. L'histoire se répète-elle donc toujours ?

## **Bibliographie / Webographie**

- <http://larsegeland.wordpress.com/2009/06/25/digital-natives-%E2%80%93-a-review-of-two-books/>
- <http://www.half-day.com/2008/12/08/les-medias-sociaux-ont-ils-un-avenir/>
- <http://www.universvirtuels.fr/2008/06/20/l%e2%80%99impact-des-univers-virtuels-sur-l%e2%80%99education-et-l%e2%80%99apprentissage/>
- <http://www.lemondeinformatique.fr/dossiers/lire-digital-natives-ils-vont-bouleverser-l-entreprise-68.html>