uniformation
VOTRE PARTENAIRE EMPLOI ET FORMATION
ÉCONOMIE SOCIALE + HABITAT SOCIAL + PROTECTION SOCIALE

anlci
AGENCE NATIONALE DE LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME
GROUPEMENT D'INTÉRÊT PUBLIC

LE NUMERIQUE ET LES PERSONNES EN DIFFICULTE FACE AUX COMPETENCES DE BASE

Synthèse d'étude

Transformation #numérique compétences de b@se

Antipodes Ingénierie
EXPLORER DE NOUVELLES COMPÉTENCES

Mai 2018

1. CONTEXTE DE L'ETUDE 1
2. CADRE DE L'ETUDE 2
2.1. Cadrage conceptuel 2
2.2. Cadrage référentiel 2
2.3. Enquêtes auprès des entreprises : direction, RH et salariés 3
2.4. Enquête auprès d'organismes de formation 6
3. TRANSFORMATION NUMERIQUE DES ENTREPRISES 7
3.1. La transformation numérique : maintenant, cela concerne tout le monde 7
3.2. Les principales raisons de transformation numérique 7
3.3. Principaux freins à la transformation numérique 7
3.4. Le numérique mobile, premier vecteur de transformation des métiers d'exécution 8
3.5. Usages numériques des salariés de premier niveau de qualification 8
3.6. Numérique et formation 9
4. COMPETENCES DE BASE ET FRAGILITE NUMERIQUE 10
4.1. Perception des difficultés en matière de compétences de base 10
4.2. Difficulté en compétences de base et fragilité numérique 10
4.3. Attitudes vis-à-vis du numérique 10
4.4. Maitrise du numérique 12
4.5. Difficultés numériques éprouvées par les salariés fragilisés 12
5. ACTIONS CONDUITES PAR LES ENTREPRISES 14
5.1. Actions pour identifier les difficultés 14
5.2. Rassurer 15
5.3. Former aux usages professionnels du numérique 16
5.4. Développer les fondamentaux du numérique 17
5.5. Former aux compétences de base 18
5.6. Contourner les difficultés 18
6. ACCOMPAGNEMENT SPECIFIQUE EN INSERTION 19
7. LES BESOINS EN COMPETENCES NUMERIQUES 20
8. PLACE DU NUMERIQUE DANS LES FORMATIONS AUX COMPETENCES DE BASE 21
9. SUITES DONNEES A L'ETUDE 22
9.1. Quelques recommandations pédagogiques 22
9.2. Pour un référentiel voire une certification des fondamentaux du numérique 23
9.3. Sensibiliser et fournir des repères pratiques aux entreprises 24
10. BIBILIOGRAPHIE 25

1. CONTEXTE DE L'ETUDE

La société du numérique est une réalité sur notre territoire. Les technologies de l'information et de la communication ont gagné toutes les sphères, de la vie sociale et personnelle aux environnements professionnels.

Les politiques publiques françaises intègrent l'avancée du digital dans la vie économique et sociale de leurs concitoyens, comme en témoigne notamment la création d'un secrétariat d'Etat au numérique et la loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique[1]. Les projets se situent principalement dans l'amélioration de l'accès à internet et au haut débit.

La réalisation de démarches administratives dématérialisées connait ainsi une progression importante d'après le CREDOC[2] (+ 9 points en 2016) et devient l'usage le plus répandu, devançant les achats en ligne. Cependant, l'accès aux technologies du numérique n'est pas une évidence pour tous. Ainsi, toujours selon Le Baromètre du numérique 2016, « 15% des adultes se disent incapables d'entreprendre des démarches administratives en ligne, même avec de l'aide »[2].

De fait, et ce quelles qu'en soient les raisons (manque d'équipement, de moyens financiers, d'appétence, ou de formation initiale), une partie de la population est potentiellement exclue de la société du numérique.
C'est dans ce contexte qu'Uniformation, en tant qu'OPCA de l'Economie sociale, de la Protection sociale et de l'Habitat social, a souhaité s'engager pour accompagner la transition numérique de ses structures adhérentes. Il s'agit notamment d'agir pour faciliter l'appropriation des technologies du numérique par les salariés et de permettre le repérage des besoins par leurs employeurs.

Parallèlement, l'implication de longue date dans la lutte contre l'exclusion d'Uniformation a amené l'OPCA à accompagner plus particulièrement les salariés fragiles, ayant besoin de sécuriser leur parcours professionnel. C'est ainsi que naturellement, Uniformation s'est engagé auprès de l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme pour agir pour le développement des compétences de base, notamment dernièrement en signant la Charte « Pour que le numérique profite à tous, mobilisons-nous contre l'illettrisme ».

Par rapport au public en difficulté avec les savoirs et compétences de base, les priorités stratégiques d'Uniformation sont de favoriser l'acquisition de la compétence numérique de base par les salariés en situation d'illettrisme d'une part et d'autre part de faire monter en compétences les professionnels qui accompagnent ces salariés dans leur accès aux services en ligne ainsi que ceux qui les forment.

Il s'agissait donc, dans cette étude, de travailler de manière complémentaire sur deux fragilités pouvant créer une fracture sociale et de l'exclusion : les situations d'illettrisme et les difficultés d'utilisation du digital.
L'étude a permis :

- D'analyser les situations et les points de vue des structures adhérentes et de leurs salariés sur la question du numérique
- De préparer et/ou consolider des solutions destinées à accompagner ces mêmes structures et leurs salariés.

A l'aide des outils conçus dans le cadre de l'étude, il s'agit de donner une bonne compréhension des enjeux et des solutions déployables pour faire des compétences numériques une opportunité pour les personnes en difficulté face aux compétences de base.

[1] *Loi n°2016-1321 pour une République numérique*, visant notamment à accélérer la couverture du territoire en très haut débit, ainsi qu'une obligation d'accessibilité aux sites de l'administration et aux plateformes privées (services après-vente par exemple).
[2] Le Baromètre du numérique 2016 CREDOC p.14

2. CADRE DE L'ETUDE

2.1. Cadrage conceptuel

NUMERIQUE

Par convention dans cette étude, nous utilisons le mot numérique pour désigner les outils qui utilisent/exploitent/ des données numériques.

Le numérique englobe donc : les **outils informatiques** (ordinateurs, tablettes), **internet** (communication, information, services, démarches en ligne) la **téléphonie** mobile (smartphones) et les autres **objets connectés** (montre, domotique…).

USAGES NUMERIQUES

Les usages du numérique sont approchés à travers leur traduction concrète en terme :

- D'outils : utilisation d'une tablette, d'un smartphone, d'un ordinateur ou d'un objet connecté
- D'activités : reporting numérique, communications numériques avec les usagers
- D'organisation : gestion de l'activité via un progiciel, dématérialisation des process, communication interne, formation à distance…

Pour le versant « usage numérique individuel » de l'étude, ce sont principalement les usages « démarches administratives ou fiscales en ligne », « Recherche d'emploi » et « formation (incluant le versant accès aux droits – CPA, CPF…) » qui sont concernés.

TRANSFORMATION NUMERIQUE

La transformation numérique ou digitale désigne le processus qui conduit les entreprises à intégrer diverses technologies numériques disponibles pour conduire et réaliser leurs activités.

SALARIES EN DIFFICULTE AVEC LES COMPETENCES DE BASE

Ce sont principalement les « personnes en situation d'illettrisme », ayant des difficultés relevant des degrés 1 et 2 du Cadre Nationale de Référence de l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme et les « personnes ayant des difficultés importantes » (degré 3) qui sont ciblées. Dans un souci de lisibilité pour les participants aux enquêtes cette terminologie n'a été utilisée qu'à la marge. L'utilisation des termes « salariés identifiés en difficulté avec les compétences de base » et « salariés en risque de fragilité avec les compétences de base » a été préférée.

SALARIES DE PREMIER NIVEAU DE QUALIFICATION

Il s'agit principalement de salariés peu qualifiés, voire n'ayant pas de certification professionnelle, qui sont les plus fragilisés face aux évolutions économiques.

2.2. Cadrage référentiel

Au démarrage de l'étude, nous nous sommes appuyés sur une typologie de premier niveau, basée sur les référentiels de compétences de base et de compétences numériques disponibles à ce moment-là :

- *Référentiel des Compétences clés en situation professionnelle* (RCCSP) version 2, ANLCI, 2013.
- *Référentiel « socle » / certificat CléA* COPANEF, 2016, domaines « Communication en français », « Utilisation des règles de base du calcul et du raisonnement mathématique », « Capacité d'apprendre à apprendre tout au long de la vie », et domaine « L'utilisation des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique ».
- *DIGCOMP: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe*, European Union, 2013.
- *Bagage numérique minimum,* Emmaüs Connect

COMPETENCES NUMERIQUES

- UTILISATION DE L'EQUIPEMENT : connaître et savoir utiliser le matériel
- INFORMATION : recherche d'information, utilisation d'internet, stockage, organisation des données
- COMMUNICATION : téléphone, sms, mails, VoIP, partage de contenus, réseau social
- CREATION DE CONTENU : création de contenu simple (texte), modification de contenu, paramètres de base d'une application de type traitement de texte
- SECURITE : protection des appareils, fiabilité de l'information, identité numérique, santé, environnement
- RESOLUTION DE PROBLEME : identification de dysfonctionnements et sollicitation d'assistance, résolution de problème de routine (redémarrage, mise à jour d'appli, désinstallation/réinstallation…), culture numérique, maintien des compétences

COMPETENCE DE BASE

- COMMUNIQUER EN FRANÇAIS : Ecouter et comprendre, s'exprimer à l'oral, lire, écrire, décrire-formuler
- UTILISER LES REGLES DE BASE DE CALCUL ET DU RAISONNEMENT : se repérer dans l'univers des nombres, résoudre un problème mettant en jeu une ou plusieurs opérations, lire et calculer les unités de mesures, de temps et des quantités, se repérer dans l'espace
- APPRENDRE A APPRENDRE : accumuler de l'expérience et en tirer les leçons appropriées, entretenir sa curiosité et sa motivation pour apprendre dans le champ professionnel, optimiser les conditions d'apprentissage (de la théorie à la pratique professionnelle)

COMPETENCES SITUATIONNELLES

- CAPACITE A GERER LES SITUATIONS : autonomie, adaptation, gestion de problèmes
- APPRENDRE A APPRENDRE : accumuler de l'expérience, tirer parti de ses expériences, identifier son besoin en maintien de compétence

COMPETENCES RELATIONNELLES

- COMMUNICATION : interne et externe
- COLLABORATION : travail en équipe, collaboration

Sur cette dimension référentielle, l'étude n'avait pas vocation à produire un cadre référentiel. Toutefois, elle a fait apparaitre, à plusieurs reprises, un manque de repères conceptuels et pédagogiques sur le numérique qui permettraient aux organismes de formation de formaliser une progression pédagogique et de didactiser l'acquisition des fondamentaux du numérique ; fondamentaux qui restent eux-mêmes à définir plus précisément.

2.3. Enquêtes auprès des entreprises : direction, RH et salariés

Branches professionnelles ciblées par Uniformation

Branches Uniformation	nbre structures adhérentes (données site Uniformation)	nbre salariés (données site Uniformation)
Aide à domicile	4 885	224 034
Acteurs du lien social et familial (ALISFA)	3 300	52 000
Entreprises sociales pour l'habitat (ESH)	320	35 641
Offices publics de l'habitat (OPH)	260	38 484
Régies de quartier	140	9 000

Salariés ciblés

L'étude ne cible pas de métiers spécifiques, ni des catégories de métiers.
Deux populations cibles étaient désignées aux entreprises impliquées dans l'étude :

- Les salariés identifiés en difficulté avec les compétences de base
  Il s'agit principalement des salariés en situation d'illettrisme ou en ayant des difficultés importantes qui ont pu être identifiés par leurs employeurs (difficultés en situation professionnelle mobilisant les compétences de base) ou qui ont exprimé leurs difficultés.

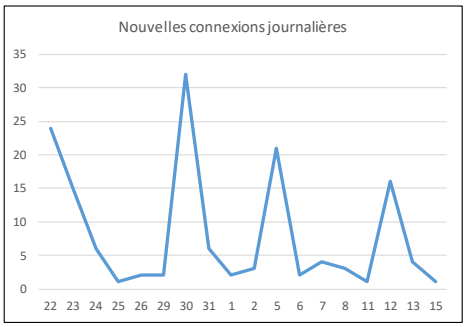
- Les salariés en risque de fragilité avec les compétences de base
  Les personnes « en situation d'illettrisme » (degré 1 et 2 du Cadre National de Référence de l'ANLCI) sont souvent difficilement identifiées par leurs employeurs (stratégies de contournement, entente avec les n+1, aménagements des situations professionnelles …).
  Afin de ne pas risquer de se heurter à ces difficultés d'identification de la population cible, un ensemble d'indices, facteurs de risque de fragilité avec les compétences de base ont été proposés aux entreprises. Ces indices sont issus des travaux statistiques et des supports de sensibilisation produits par l'ANLCI et ont été reformulés ainsi :
  Les salariés pouvant relever des catégories suivantes :
  - Salariés occupant un métier de premier niveau de qualification ne partant jamais (ou peu) en formation
  - Salariés faiblement qualifiés (absence de diplôme, niveau de formation infra-V…)
  - Salariés âgés de plus de 45 ans ayant une qualification de niveau V ou infra

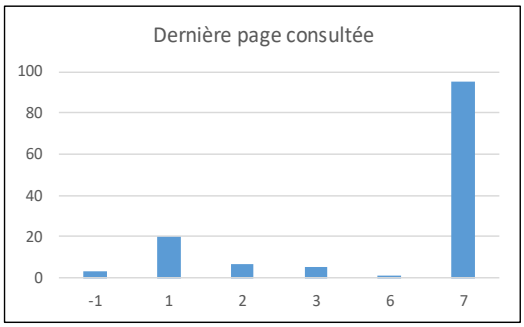
Il s'est avéré au fil de l'étude que l'approche « premiers niveaux de qualification » est, malgré un contour relativement flou, la désignation la moins stigmatisante pour désigner les salariés peu qualifiés, voire n'ayant pas de certification professionnelle, qui sont les plus fragilisés face aux évolutions de l'environnement professionnel.

Panel d'entreprises enquêtées via un questionnaire en ligne

Une liste de contacts a été établie à partir de la base de données d'Uniformation par un système de tirage au sort avec des quotas par branche permettant de garantir une diversité des entreprises (taille, implantation géographique, domaine d'activité).

1 087 mails d'invitation ont été envoyés, 952 mails ont été délivrés.
145 connexions à la plateforme d'enquête ont permis d'obtenir 109 questionnaires exploitables, dont 95 questionnaires réputés complets, soit 11,4% de taux de retour.





Panel d'entreprises enquêtées par entretien

11 entreprises identifiées au cours de l'enquête en ligne ont fait l'objet d'un entretien approfondi par téléphone ou sur site.

Secteur	Taille	Principaux éléments d'entretien
Aide à domicile	300+	Projet d'équipement des intervenants à domicile d'équipements mobiles pour gérer l'activité à distance. Expériences antérieures de formation aux compétences de base. Envisage des parcours de formation différenciés en fonction de la maîtrise des compétences de base
	11/49	Intervenants dotés d'un système de télégestion sur smartphone via NFC (application métier / environnement fermé). Communication aux équipes sur la contrainte « financeurs » qui oblige à la télégestion. Animation d'une formation à l'équipement en interne (1/2 journée) Peu de difficultés rencontrées ; le numérique est porteur de simplification.
	300+	Plusieurs projets : élections professionnelles en ligne, fiches de paie numériques, télégestion Formation PCIE : n'a concerné que les administratifs Action envisagée : sensibilisation des aides à domicile au numérique, pour les familiariser et surtout dédramatiser + médiation numérique sur antenne (service civique).
ALISFA	-11	Importance du développement d'actions de médiation et de formation pour les habitants (appel à un formateur prestataire externe) Pas de numérique pour la conduite de l'activité elle-même, mais pour être en contact avec le public – développement de la communication numérique (sms, réseaux sociaux) Enjeux d'évolution du numérique tout en restant en lien avec un public hétérogène dans son rapport au numérique.
ALISFA	11/49	Développement du numérique dans la vie associative (relations aux membres du bureau et du conseil d'administration) Développement d'actions de médiation et de formation pour les habitants Nouvelles formes d'intervention (« promeneurs du net » : veille et prise de contact avec des jeunes via les réseaux sociaux) Développement du suivi de l'activité (pointage numérique des participants)
OPH	-11	Equipement en smartphone des gardiens pour favoriser la communication Environnement ouvert avec invitation à développer des usages personnels sur le smartphone pour développer l'habilité numérique Projet de formation au numérique en cours de conception Rencontres avec RH, responsable dévelop. Informatique et 3 gardiens avec des profils d'utilisateurs très différents
RQ	11/49	Utilisation des smartphones pour communiquer par sms et photos pour signaler un problème ou rendre compte de l'exécution Rencontre d'1 assistante, CIP, 2 encadrants et de 5 salariés en insertion avec des profils d'utilisation très divers Expérience de formation au numérique (passeport numérique) pour les encadrants – Développe un projet de formation interne sur les compétences numériques
	11/49	Pas d'usages numériques dans la conduite de l'activité Forte demande sur l'accompagnement des salariés en insertion sur le numérique Pas de démarche de formation structurée – logique de réponse aux demandes immédiates

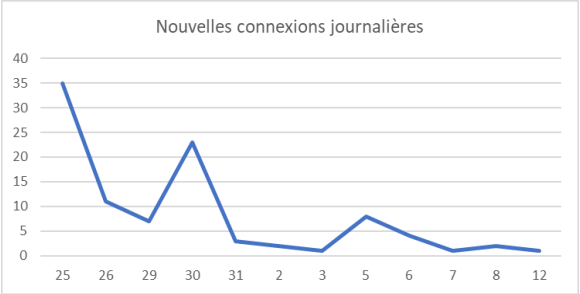
2.4. Enquête auprès d'organismes de formation

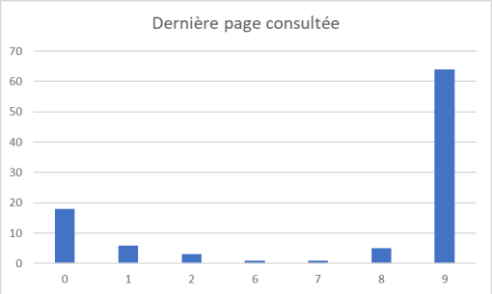
Panel d'organismes de formation enquêtés

Les organismes de formation ont été ciblés parmi 2 sources :

- Prestataires de formation « Les Essentiels » intervenant dans les domaines :
    - Savoirs de base en situation professionnelle, prestataires des domaines 1 et 2 de CléA identifiés par Uniformation
    - Informatique et bureautique, prestataires du domaine 3 de CléA identifiés par Uniformation
- Organismes désignés par l'ANLCI :
    - Porteurs d'actions capitalisées dans le cadre du Forum des Pratiques
    - Identifiés lors des travaux sur la Charte « Pour que le numérique profite à tous »

405 mails d'invitation ont été envoyés, 356 mails ont été délivrés.
98 connexions à la plateforme ont permis d'obtenir 73 questionnaires exploitables, dont 64 questionnaires réputés complets, soit 20,5% de taux de retour.





8 organismes de formation ont été enquêtés en entretien téléphonique approfondi.

Un entretien téléphonique avec la Délégation Ouest d'Uniformation a également permis de questionner une expérience de formation aux fondamentaux d'internet à destination de salariés identifiés en difficulté avec les savoirs de base.

3. TRANSFORMATION NUMERIQUE DES ENTREPRISES

La transformation numérique ou digitale désigne le processus qui conduit les entreprises à intégrer diverses technologies numériques disponibles pour conduire et réaliser leurs activités.

3.1. La transformation numérique : maintenant, cela concerne tout le monde

Depuis le développement de l'informatique et de l'internet, les fonctions supports de gestion ont été très largement impactées par la systématisation de l'informatisation des postes de travail et la dématérialisation des procédures. A présent, c'est le cœur même des activités qui est impacté, modifiant les outils et les process de travail des collaborateurs en charge de la conduite de l'activité y compris ceux qui sont peu voire pas qualifiés, et qui peuvent être confrontés à des difficultés dans la maîtrise des compétences de base.

Données quantitatives issues de l'enquête en ligne auprès des entreprises

De façon générale :

- 64% des répondants estiment que le numérique est un facteur de transformation important de leur activité
- 59% des répondants estiment que la transformation numérique de leur entreprise est déjà engagée
- 67% des répondants estiment que les transformations numériques au cœur de l'activité sont déjà engagées

A propos des salariés fragilisés :

- 73% des répondants indiquent que les salariés fragilisés par leur maîtrise des compétences de base sont ou seront concernés par le développement du numérique
- 42% des répondants indiquent que ces salariés sont déjà concernés par le développement du numérique
- Pour 42% des répondants ces salariés sont ou seront concernés par le développement du numérique sur une part importante de leur activité

3.2. Les principales raisons de transformation numérique

Au cours des entretiens, trois raisons ont principalement émergé :

- **Répondre à des contraintes externes** comme les demandes des financeurs et institutions référentes en matière de traçabilité, s'adapter à leur environnement et aux demandes de leurs usagers…
- **Atteindre des objectifs d'amélioration** de la qualité de services en facilitant le partage d'informations, l'information aux usagers, en améliorant la réactivité et la gestion à distance des imprévus, en répondant aux évolutions des modes de collaboration avec les partenaires…
- **Optimiser des process internes** en matière de communication, faciliter les échanges, alléger grâce à la numérisation la relation employeur-salarié, ou la gouvernance de la structure associative…

3.3. Principaux freins à la transformation numérique

Les entreprises qui ont participé à l'enquête ont principalement évoqué des freins liés au financement du matériel (investissement et maintenance). Viennent ensuite des difficultés à organiser la transformation, par manque de compétences, de financements pour la formation, mais aussi de temps à consacrer à ce sujet.

Données quantitatives issues de l'enquête en ligne auprès des entreprises

- Financiers, pour 87%
- Organisation de la transformation, pour 63%
- Manque de compétences, pour 63%
- Difficultés pour la mise en place et le financement de formations, pour 61%
- Manque de temps, pour 60%
- Freins technologiques, pour 59%
- Manque d'intérêt ou de motivation, pour 44%

3.4. Le numérique mobile, premier vecteur de transformation des métiers d'exécution

Pour les salariés de premier niveau de qualification, le recours à un poste informatique traditionnel (ordinateur) est marginal ou tout au moins ponctuel. En revanche, les outils mobiles comme la tablette ou le smartphone ouvrent un champ d'usages en situation professionnelle beaucoup plus important.

Données quantitatives issues de l'enquête en ligne auprès des entreprises

- **57%** des répondants citent **l'utilisation du smartphone** comme un vecteur de transformation numérique de l'activité
- 50%, indique la TABLETTE
- 46%, indique l'ORDINATEUR
- 13%, les OBJETS CONNECTES

3.5. Usages numériques des salariés de premier niveau de qualification

Données quantitatives issues de l'enquête en ligne auprès des entreprises

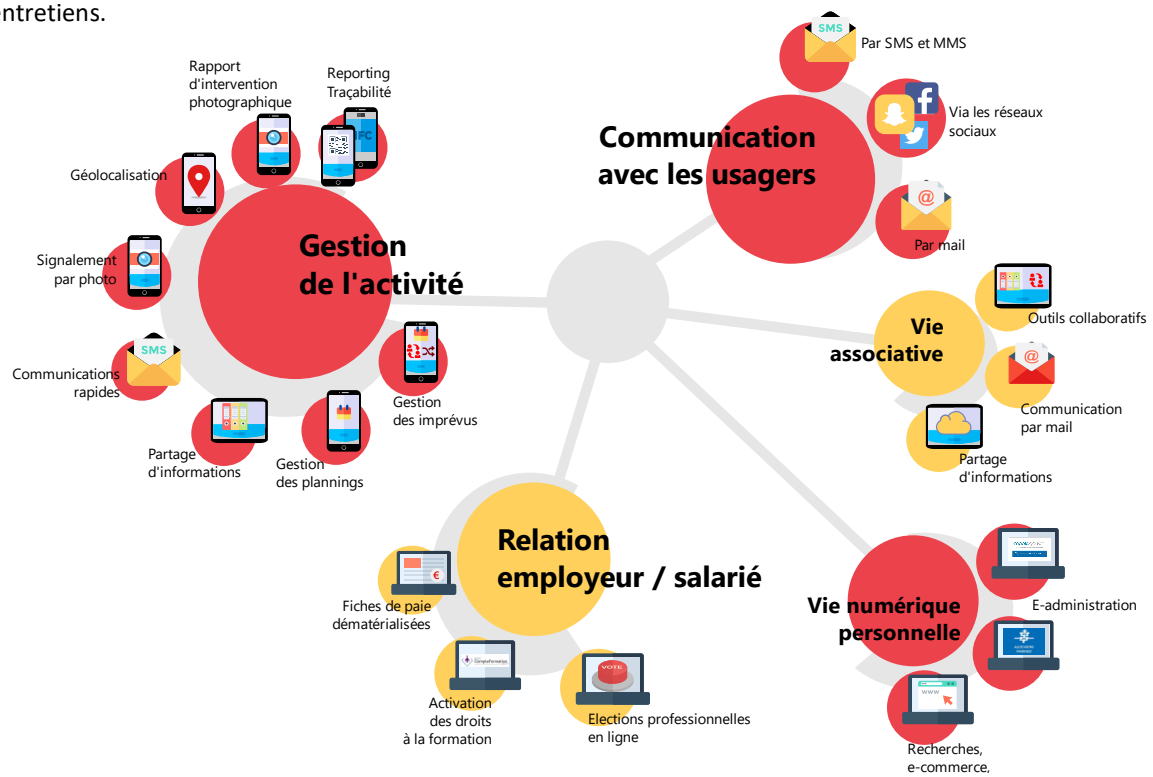
- 57% des répondants citent la dématérialisation des process
- 54% des répondants citent la gestion de l'activité avec une application
- 66% des répondants citent les communications numériques avec les usagers

Lors des entretiens de nouveaux usages ont également émergés :

- La dématérialisation des relations administratives employeur/salarié : fiches de paie, élections professionnelles…
- La dématérialisation de la vie associative qui suppose le développement des compétences numériques des bénévoles et administrateurs.

S'ajoutent à ces usages professionnels, tous les usages personnels en dehors du champ professionnel (e-administration, e-commerce…) auxquels les Structures d'Insertion par l'Activité Economique et les Centres Sociaux sont particulièrement confrontés dans leurs missions d'accompagnement.

Une **cartographie des usages** a pu être établie sur la base des éléments collectés plus particulièrement lors des entretiens.



3.6. Numérique et formation

Le numérique reste une modalité de formation encore très peu mobilisée, le présentiel étant privilégié pour sa composante relationnelle.

Données quantitatives issues de l'enquête en ligne auprès des entreprises

- 93% des répondants n'ont pas eu recours à des formations digitales
- 30% des répondants pensent avoir recours prochainement à une formation digitale

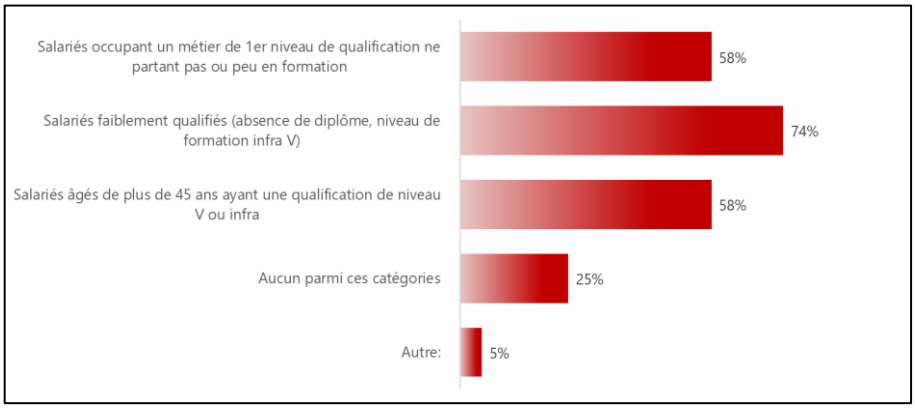
4. COMPETENCES DE BASE ET FRAGILITE NUMERIQUE

4.1. Perception des difficultés en matière de compétences de base

Parmi les entreprises qui ont répondu à l'enquête en ligne, plus de 60% ont déclaré avoir identifié des salariés en difficulté avec les compétences de base.

Données quantitatives issues de l'enquête en ligne auprès des entreprises

- 62% des répondants identifient dans leur équipe des personnes en difficulté avec les compétences de base
- 64% des répondants pensent que des salariés faiblement qualifiés (absence de diplôme, niveau de formation infra V) pourraient éprouver des difficultés sans que celles-ci soient déjà identifiées par leur employeur.



4.2. Difficulté en compétences de base et fragilité numérique

La non-maîtrise des compétences de base est perçue par les entreprises et les organismes de formation comme un facteur aggravant le risque de fragilité numérique.

Données quantitatives issues de l'enquête en ligne

D'après les entreprises :

- 68% des répondants estiment que la plupart des salariés fragilisés par leur maîtrise des compétences de base ne maîtrisent pas les outils numériques
- 74% des répondants pensent que le développement du numérique va renforcer les besoins en maîtrise des savoirs de base

D'après les organismes de formation (public de Demandeurs d'Emploi majoritairement)

- 81% les répondants estiment que la plupart des apprenants fragilisés par leur maîtrise des compétences de base ne maîtrisent pas les outils numériques

4.3. Attitudes vis-à-vis du numérique

L'introduction du numérique est globalement un sujet d'inquiétude pour les services RH, inquiétude parfois projetée sur les collaborateurs concernés, qui ne se justifie pas systématiquement au fil de l'expérience. Ce sentiment d'inquiétude est renforcé lorsque des difficultés dans les compétences de base sont identifiées.
Les organismes de formation ont une perception beaucoup moins anxieuse de l'appréhension du numérique par les personnes en difficulté avec les compétences de base.
Les situations rencontrées lors de l'étude font état d'une grande diversité d'attitudes, souvent contradictoires au sein d'une équipe partagée entre enthousiasme et inquiétude.

Données quantitatives issues de l'enquête en ligne auprès des entreprises

De façon générale :

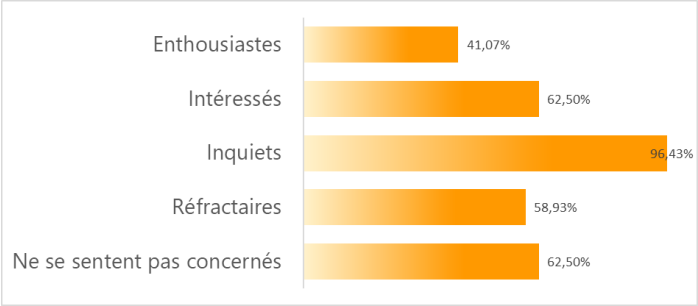
- Pour **74%** des répondants, les salariés concernés sont **intéressés**
- Pour **70%** des répondants, les salariés concernés sont **inquiets**

La crainte « de ne pas savoir faire » est la principale source d'inquiétude évoquée par les entreprises. Le numérique renforce le manque de confiance en soi et la peur de se tromper.

La perspective d'utilisation d'outils numériques dans l'activité peut générer également une crainte que le métier change, notamment du fait de la traçabilité inhérente à l'usage des outils numériques. L'usage des données collectables grâce aux outils numériques (géolocalisation, historique d'activités…) sont des éléments qui sont à encadrer, avec une difficulté renforcée pour les entreprises qui privilégient l'usage professionnel et l'usage personnel sur un même outil.

Du point de vue des entreprises :

- Pour 96% des répondants, les salariés fragilisés sont perçus comme étant inquiets



Du point de vue des OF

- Pour 36% des répondants, les apprenants concernés sont inquiets
- Pour 26% des répondants, les apprenants concernés sont intéressés
- Pour 11% des répondants, les apprenants concernés sont réfractaires

Effectivement, les salariés en difficulté avec les compétences de base ne sont pas tous exclus de la vague numérique… Mais attention aux apparentes facilités liées à la maîtrise de certains usages sur smartphone qui peuvent s'avérer à la fois « experts » et en même temps très « partiels ».

Eléments issus des entretiens avec des salariés

En prenant appui sur un ensemble d'entretiens avec des salariés, il a été possible de dresser une typologie des attitudes face au numérique.
Cette typologie n'est pas spécifique aux personnes en difficulté avec les compétences de base, en revanche les descriptions proposées ont été élaborée à partir des situations rencontrées pour des personnes en difficulté avec les compétences de base.
L'étude ne permet pas de dire formellement si la répartition entre ces différentes catégories varie selon le degré de maîtrise des compétences de base.

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

Les pionniers

Enthousiastes 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.

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 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.

4.4. Maitrise du numérique

D'après les statistiques de la Commission européenne, basées sur le référentiel européen DigComp, en France, 8% de la population active n'ont aucune compétence numérique, 27% ont un niveau faible tandis que 33% ont un niveau de base et 29% un niveau supérieur.
Pourtant, 63% des entreprises ayant participé à l'enquête indiquent que la plupart ou la totalité des salariés concernés par le numérique maîtrisent déjà les outils numériques.
Cette relative surestimation, en partie liée à l'apparente facilité d'utilisation des outils numériques tactiles, ne semble toutefois pas s'appliquer pas aux salariés en difficulté avec les compétences de base pour lesquels les répondants indiquent à 68% qu'ils ne maîtrisent pas, pour la plupart, les outils numériques.

Données quantitatives issues de l'enquête en ligne auprès des entreprises

De façon générale :

- 63% des répondants estiment que la plupart ou la totalité des salariés concernés par le numérique maîtrisent déjà les outils numériques
- 87% des répondants disent que la plupart voire la totalité des salariés concernés par le numérique n'ont pas suivi de formation récente sur les usages et outils numériques

Pour les salariés fragilisés :

- 68% des répondants estiment que la plupart des salariés fragilisés par leur maîtrise des compétences de base ne maîtrisent pas les outils numériques

4.5. Difficultés numériques éprouvées par les salariés fragilisés

Trois sources de difficulté ont été évoquées au cours des entretiens avec les entreprises, les salariés et les organismes de formation :

Le manque de confiance en soi et la crainte de se tromper
Souvent présents du fait même des difficultés éprouvées dans le maniement des compétences de base, ils sont tous deux exacerbés par l'utilisation d'un équipement numérique, face auquel la personne craint de se retrouver seule et sans droit à l'erreur.

Une appréhension du numérique plus ou moins anxiogène
Indépendamment de la maîtrise des compétences de base, le développement du numérique ne fait pas que des enthousiastes. Il peut être générateur d'inquiétude, voire de rejet.

Des difficultés de lecture et le manque de repères structurants

L'utilisation des interfaces numériques repose beaucoup sur la capacité à lire des pages souvent complexes, proposant une grande quantité d'informations.

Principales difficultés évoquées dans le maniement d'outils numériques :

- Interagir avec les outils numériques devient de plus en plus intuitif avec le développement du tactile, en supprimant notamment le déport et le transfert horizontal/vertical inhérent à l'utilisation d'une souris sur un plan horizontal avec un ordinateur à écran vertical. **La maîtrise de « l'instrumentation » et son vocabulaire** (clic, tapoter, toucher-glisser, gestes à deux doigts…) **nécessitent toutefois un apprentissage pour les plus néophytes**.

- **Se repérer et interagir avec des interfaces complexes** est une difficulté plus fréquente pour les personnes en difficulté avec les compétences de base. Plus que la lecture elle-même, c'est la multiplicité d'informations et d'actions possibles à l'écran, les différents symboles et icônes qui posent des problèmes de traitement pour identifier les informations utiles.

- **Les outils numériques sont beaucoup utilisés en vue de transmettre des informations**. Quel que soit le format de ces données, le repérage, le traitement et les interactions avec les contenus transmis par le numérique peuvent générer des difficultés. Déjà présentes quand les informations sont transmises par écrit, ces difficultés sont accentuées par la nécessité de se repérer et de comprendre globalement des informations avec des vues partielles des document du fait de la taille des écrans.

- **Les contenus proposés évoluent fréquemment** (mises à jour des sites internet, des applications…), **et leur présentation varient souvent en fonction de l'outil** (tablette, smartphone ou ordinateur), voire sont reformatés en fonction de l'orientation de l'outil (« design responsive » qui adapte et reformate le contenu, le menu…). Ces changements mettent en difficulté des personnes qui se repèrent souvent par « imitation » d'une utilisation à l'autre.

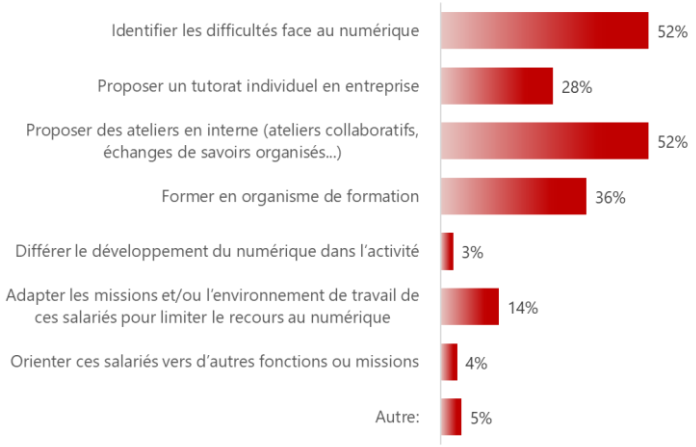
- **Un manque de repère pour se situer et évoluer dans l'environnement numérique.** La plupart des contenus et services supposent de disposer de comptes, avec des identifiants, des mots de passe. Pour les personnes en difficulté, se situer dans l'environnement numérique, appréhender la notion de « compte », gérer des identités numériques (adresses mail personnelles, professionnelles, commerciales…) sont quasi-systématiquement problématiques.

5. ACTIONS CONDUITES PAR LES ENTREPRISES

Parmi les actions que les entreprises souhaitent mettre en place en priorité, on trouve le repérage des difficultés et la mise en place de solutions qui ne passent pas nécessairement par la formation « formelle », privilégiant des formations « théoriques » raccourcies au profit d'ateliers collectifs pour échanger problèmes et astuces, voire même en proposant une utilisation tutorée individuellement pour les plus en difficulté.

Données quantitatives issues de l'enquête en ligne

- 64% des répondants disent avoir déjà mis en place des actions à destination de ces salariés fragilisés



5.1. Actions pour identifier les difficultés

Les pratiques de repérage s'appuient souvent sur les remontées de l'encadrement ou les demandes des salariés. La mise en œuvre des entretiens professionnels est une opportunité pour systématiser des questions relatives à la maîtrise des compétences de base et des compétences numériques. Cela suppose probablement de renforcer la communication à destination des encadrants pour aborder ces sujets et être sensibilisés à l'identification des situations de fragilité.

Données quantitatives issues de l'enquête en ligne auprès des entreprises

- 52% des répondants indiquent avoir mis en place ou vouloir mettre en place prochainement une action pour identifier les difficultés face au numérique
- 63% des répondants disent aborder les compétences de base et les compétences numériques en entretien professionnel
- 32% des répondants sensibilisent les managers et encadrants aux problématiques de compétences de base et de compétences numériques

Peu d'outils formels nous ont été présentés pour matérialiser l'intégration de ces problématiques en entretien professionnel, même si certaines grilles d'entretien comportent des rubriques consacrées à ces problématiques.

La maîtrise des compétences de base est généralement approchée par :

- Les difficultés d'expression ou de compréhension orale
- Les difficultés d'utilisation des écrits professionnels

  A noter que la maîtrise des compétences mathématiques de base semble peu questionnée alors même qu'elles sont une source de difficultés importante.

La maîtrise des compétences numérique est généralement approchée par :

- La connaissance d'outils logiciels bureautiques (dont la non-maîtrise ne semble plus aujourd'hui un indice très pertinent)
- Les usages personnels : sms, mails, réseaux sociaux,….

Indices de fragilité avérés lors de l'étude

Parmi les indices de fragilité qui ont été rapportés par les entreprises et les organismes de formation, la gestion du courrier électronique s'est avérée la plus signifiante :

- Les personnes n'ont pas d'adresse e-mail, ou trop d'adresses mails
- Les personnes ne savent pas accéder à leur mail en autonomie

Ont été également régulièrement évoqué les éléments suivants :

- N'ont pas d'accès à internet (à domicile ou sur smartphone)
- Evitent l'utilisation d'outils numériques

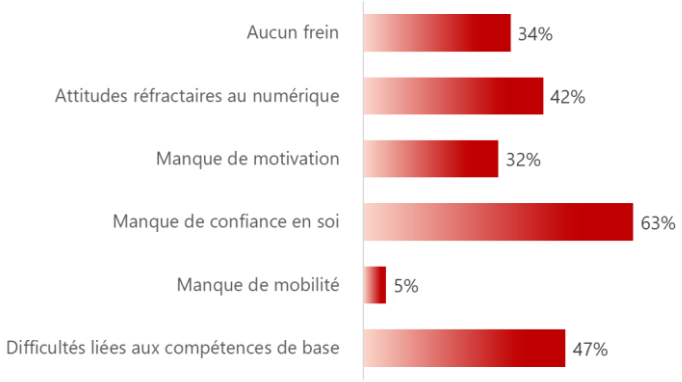
La connaissance des logiciels bureautiques et l'utilisation régulière d'un ordinateur peuvent témoigner d'une culture numérique. Mais, a contrario, ne pas connaitre des logiciels comme word, excel ou ne pas utiliser un ordinateur (fixe ou portable) ne signifient pas pour autant une fragilité numérique.

5.2. Rassurer

Pour faire face aux inquiétudes et réticences, avant même de se former dans un cadre formel, il est important pour ceux qui se sentent trop éloignés des technologies numériques d'être d'abord rassurés, voire séduits par les outils numériques.

Données quantitatives issues de l'enquête en ligne auprès des entreprises

- Pour 63% des répondants, les salariés sont freinés par un manque de confiance en soi
- Freins rencontrés dans la mise en œuvre de formation :



- 52% des répondants ont ou souhaitent proposer des ateliers en interne

Un appui informel à l'utilisation ou des journées de découverte du numérique en dehors d'un objectif de production et sur des sujets n'ayant pas forcément de lien avec l'univers professionnel peuvent permettre d'atteindre cet objectif de mise en confiance.

Actions et projets abordés en entretien

Mettre en place une médiation numérique sur le lieu de travail

Objectifs	Exemples de contenu
- Dédramatiser le numérique - Lever les freins et les craintes - Apprendre les gestes de base - Mettre en appétence pour se former au numérique	- Appui à l'utilisation de services administratifs en ligne - Aide à la création et au suivi de boites mail - Aide à la création et au suivi de comptes en ligne

Proposer des journées de sensibilisation et découverte du numérique

Objectifs	Exemples de contenu
- Dédramatiser le numérique - Lever les freins et les craintes - Apprendre les gestes de base - Mettre en appétence pour se former - Identifier les enjeux pour son usage personnel et professionnel	- Découverte d'internet et d'usages personnels du numérique en lien avec des centres d'intérêt personnels - Découverte des sites administratifs en ligne - Découverte des réseaux sociaux

Il faut toutefois être attentif dans la mise en place de ces actions de « premier pas numériques » :

- Trouver le bon positionnement entre « faire avec » et « faire à la place »
- Donner envie d'aller plus loin en termes d'autonomie numérique
- Ne pas aborder trop de choses à la fois tout en montrant l'étendue de l'univers numérique

5.3. Former aux usages professionnels du numérique

Ce sont les pratiques les plus fréquentes en matière de formation. Mais il est à noter que pour la formation à un outil spécifique « la formation en salle » est réduite le plus possible au profit d'une mise en situation accompagnée en collectif ou en individuel.

Données quantitatives issues de l'enquête en ligne auprès des entreprises

Entreprises hors IAE

- 44% des répondants ont proposé une formation au numérique en lien avec l'activité professionnelle aux salariés en difficulté avec le numérique
- 28% des répondants ont ou souhaitent proposer un tutorat individuel en entreprise

SIAE

- 22% des répondants ont proposé une formation au numérique en lien avec l'activité professionnelle aux salariés en difficulté avec le numérique

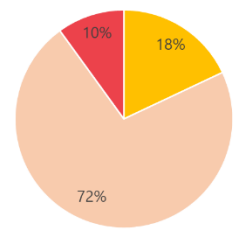
Actions et projets abordés en entretien

Une formation « théorique » courte (1/2 journée à 1 journée) suivie d'une utilisation tutorée

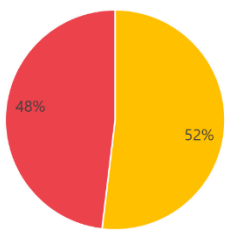
Utilisation tutorée

Objectifs	Exemples de contenu
- Apporter un appui à l'utilisation - Développer une dynamique collective autour de l'utilisation de l'outil	- Appui individuel à l'utilisation - Echanges collectifs autour des usages pour partager les difficultés et les astuces

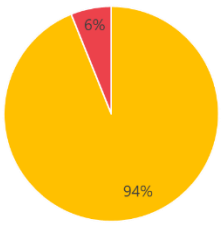
Modalités de formation préconisées par les entreprises



- Formation uniquement
- Un mix entre tutorat et formation
- Tutorat en situation uniquement

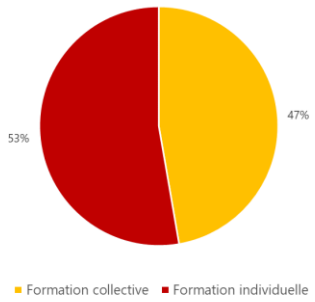


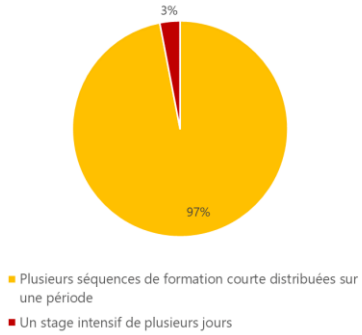
- Formation collective
- Formation individuelle



- Plusieurs séquences de formation courte distribuées sur une période

Modalités de formation préconisées par les organismes de formation





5.4. Développer les fondamentaux du numérique

La proposition de journées de formation peut être un moyen efficace pour permettre aux salariés fragilisés d'acquérir les fondamentaux du numérique.

Il faut toutefois être attentif dans la mise en place de ces actions aux points suivants :

- Une définition des « fondamentaux » qui reste floue car évolutive et qui ne doit pas être trop extensive sous peine de décourager face à l'étendue de l'univers numérique
- Les mises en application doivent être aménagées, didactisées par les formateurs pour être progressives et porteuses d'apprentissages. Peu de repères didactiques sont à disposition des équipes pour faire ce travail.
- Elles doivent, dès le départ, intégrer des moments de réflexivité pour la construction de repères et invariants nécessaires pour le transfert des compétences, sans faire de cette capacité de transfert un objectif trop ambitieux.
  Cette capacité d'adaptation aux changements (permanents) dans l'environnement numérique ne peut probablement pas être considérée comme une compétence fondamentale mais, pour autant, il apparait nécessaire d'apprendre à la construire dès le début.

Objectifs	Exemples de contenu
- Acquérir les fondamentaux du numérique - Se situer et évoluer dans l'environnement numérique (identités, mails, sécurité…) - Accéder à des informations avec internet - Construire des repères pour transférer ces compétences sur un outil numérique différent (retrouver les applications, les menus, les repères pour s'identifier, …) - Identifier les enjeux pour son usage professionnel et personnel	- Gérer ses identités numériques - Création et suivi de boites mail. - Création et suivi de comptes en ligne sur des sites administratifs ou en lien avec des centres d'intérêt - Communiquer via les réseaux sociaux - Règles de base de la sécurité numérique - Recherche d'informations sur internet - Mise en application sur deux équipements différents (tablette, smartphone ou ordinateur)

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

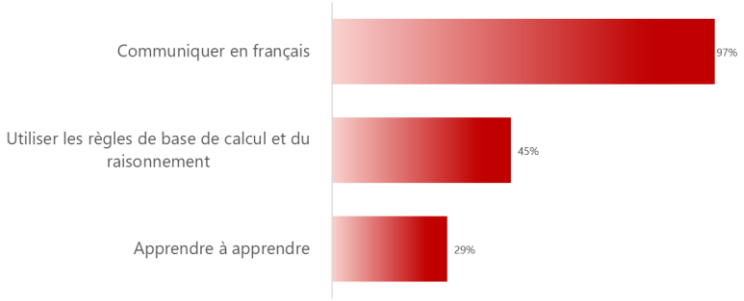
- 79% des répondants n'ont pas proposé de formation de prise en main du numérique en dehors d'une visée professionnelle.
  Parmi les raisons évoquées par les répondants, on trouve principalement :
  - Ce n'est pas une priorité par rapport au champ professionnel
  - Tout le monde sait déjà faire
  - Les salariés ne sont pas intéressés

  Ces trois points sont contredits par les entretiens conduits auprès des entreprises et des salariés.

5.5. Former aux compétences de base

Données quantitatives issues de l'enquête en ligne

- 40% des répondants indiquent que les salariés concernés ont suivi une formation pour développer leurs compétences de base



5.6. Contourner les difficultés

Données quantitatives issues de l'enquête en ligne auprès des entreprises

Pour faire face aux difficultés rencontrées par les salariés fragilisés par leur maîtrise des compétences de base, les entreprises ayant participé à l'enquête indiquent :

- Pour 3%, qu'elles envisagent de différer le développement du numérique
- Pour 14%, qu'elles envisagent d'adapter les missions et/ou l'environnement de travail de ces salariés pour limiter le recours au numérique
- Pour 4%, qu'elles envisagent d'orienter ces salariés vers d'autres fonctions ou missions

Utiliser le numérique pour contourner les difficultés : une solution efficace à condition de l'inscrire dans une stratégie à plus long terme

Les technologies numériques ne sont pas toujours porteuses de difficultés.

Elles peuvent même être utilisées pour pallier les difficultés dans les compétences de base, supprimant le recours à l'écrit ou en l'assistant.

Concrètement, c'est :

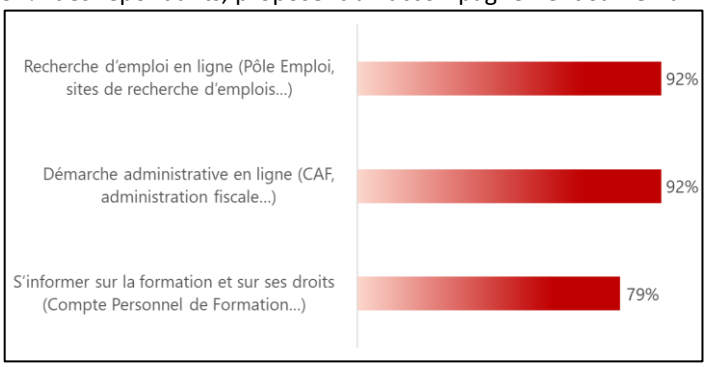
- Signaler un problème et transmettre les informations à une équipe d'intervention en prenant une photographie géolocalisée
- Utiliser une technologie sans contact ne nécessitant pas de manipulation du smartphone
- Préparer un itinéraire et retrouver son chemin grâce à la géolocalisation
- Utiliser la dictée vocale pour la rédaction des sms ou des mails sur smartphones
- S'appuyer sur la saisie prédictive pour l'écriture des sms ou des mails sur smartphones sur un une base limitée de formulations récurrentes
- Utiliser un traducteur en ligne

Nous utilisons tous des assistants numériques au quotidien et ils peuvent représenter une grande aide pour les personnes en difficulté à condition de dépasser un objectif de résolution immédiate des difficultés et d'inscrire l'usage de ces « béquilles numériques » dans un plan de développement des compétences de base nécessaires à l'adaptation aux prochains changements.

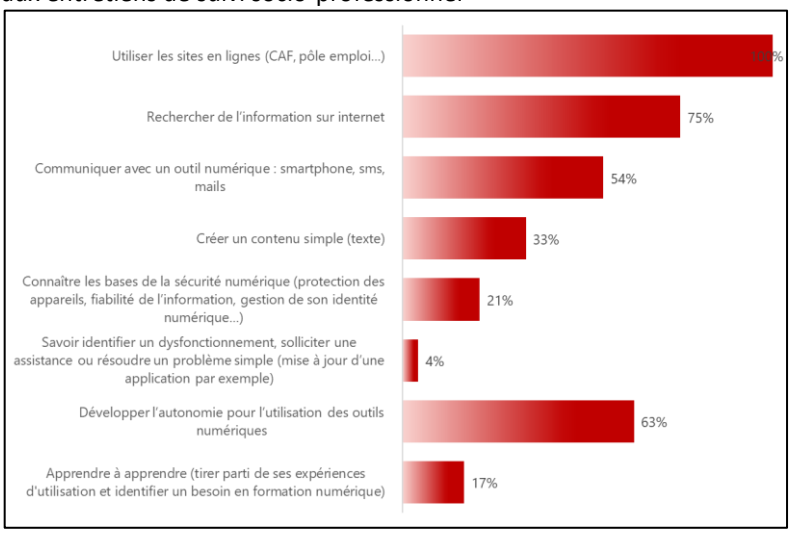
6. ACCOMPAGNEMENT SPECIFIQUE EN INSERTION

Les Structures d'Insertion par l'Activité Economique, ainsi d'ailleurs que les Centres Sociaux qui ne relèvent pas de ce secteur, sont tout particulièrement confrontés aux risques d'exclusion numérique des populations qu'elles accompagnent. De fait, dans ces structures, la place donnée à l'accompagnement sur des utilisations personnelles du numérique (e-administration tout particulièrement) est beaucoup plus importante que dans les autres branches impliquées dans l'étude.

- 92% des répondants, proposent un accompagnement sur le numérique

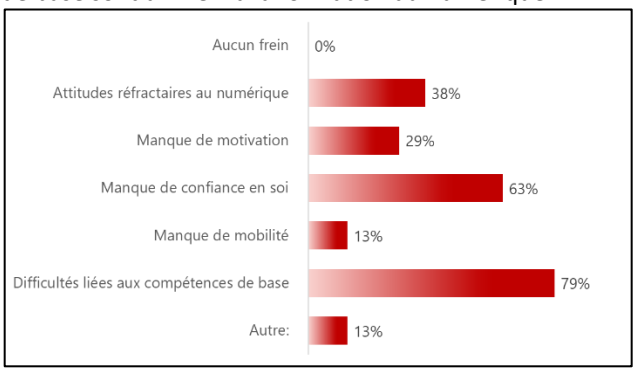


- **100%** des répondants proposant un accompagnement **intègrent cet accompagnement** aux entretiens de suivi socio-professionnel



L'objectif d'accompagnement pour plus d'autonomie numérique semble souvent freiné par la difficulté des accompagnateurs à dépasser la réponse au besoin immédiat des bénéficiaires : une fois sa déclaration de situation sur internet faite, par exemple, il n'y a plus d'intérêt de la part du bénéficiaire à apprendre à utiliser le poste informatique, tout au moins, jusqu'au mois prochain.

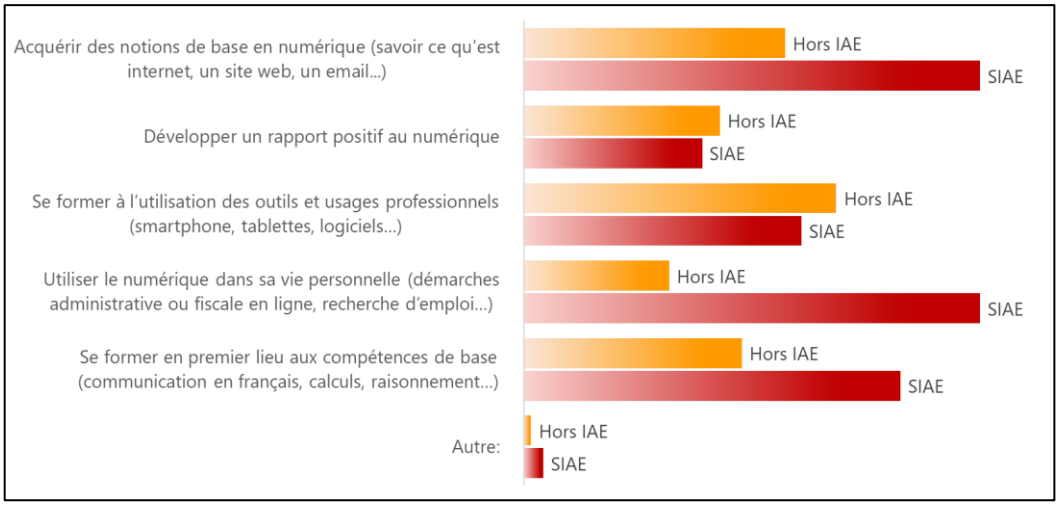
- 79 % des répondants proposant un accompagnement considèrent que les difficultés liées aux compétences de base sont un frein à la formation au numérique



7. LES BESOINS EN COMPETENCE NUMERIQUE

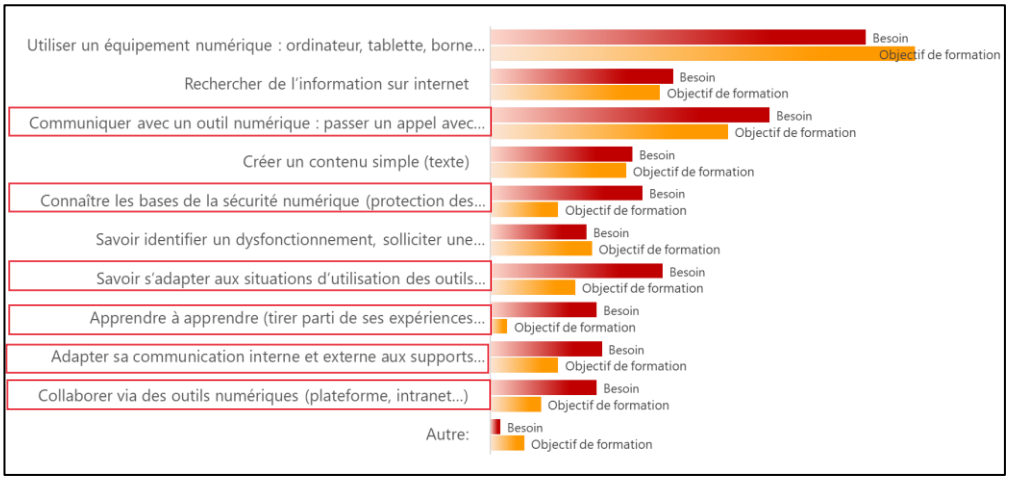
Données quantitatives issues de l'enquête en ligne auprès des entreprises

- Compétences à développer pour les salariés fragilisés selon les entreprises enquêtées :
  Les entreprises de l'Insertion par l'Activité Economique sont plus confrontées à des situations d'exclusion numérique. De fait, les besoins en compétences sont beaucoup plus axés sur les fondamentaux du numérique et les usages personnels liés à l'e-administration et à la recherche d'emploi.
  Les entreprises hors-IAE sont tournées vers des objectifs d'acquisition de compétences en lien avec l'utilisation d'outils professionnels, et si nécessaire, d'acquisition des fondamentaux permettant un rapport plus positif au numérique.



Des besoins « transversaux » qui trouvent peu de réponses à ce jour en formation

- Comparaison entre « besoins auxquels les formations devraient répondre » et « objectifs des formations mise en place » par les entreprises enquêtées :
  Ce sont les formations aux équipements qui prédominent à ce jour, l'offre de formation sur des compétences plus transverses étant moins étoffée.



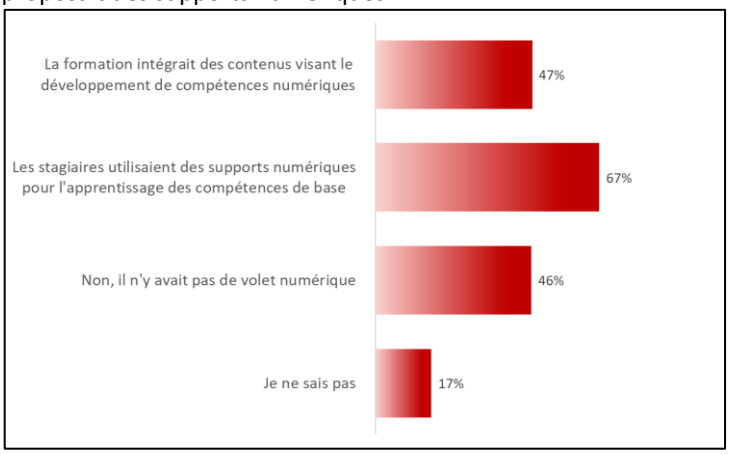
8. PLACE DU NUMERIQUE DANS LES FORMATIONS AUX COMPETENCES DE BASE

Des pratiques hétérogènes, souvent peu structurées

- Des outils proposés relevant d'un mix composé de sites internet, de ressources sur cloud, d'utilisation de logiciels de bureautique ou de plateforme en ligne en fonction des moyens.
- Une utilisation du numérique qui n'est pas réellement intégrée à une réflexion pédagogique formalisée, souvent par manque de repères conceptuels pour formaliser une progression dans l'acquisition de ces compétences.
- Des réponses aux besoins et demandes d'aide immédiates, utiles pour les apprenants, mais des difficultés à proposer un processus d'apprentissage structurant une compétence mobilisable dans d'autres contextes.
- Quelques exemples toutefois d'organismes engagés dans des démarches formalisées et structurées, souvent liées à un parcours de professionnalisation d'un cadre dans le champ de la formation par le numérique.

Données quantitatives issues de l'enquête en ligne auprès des entreprises

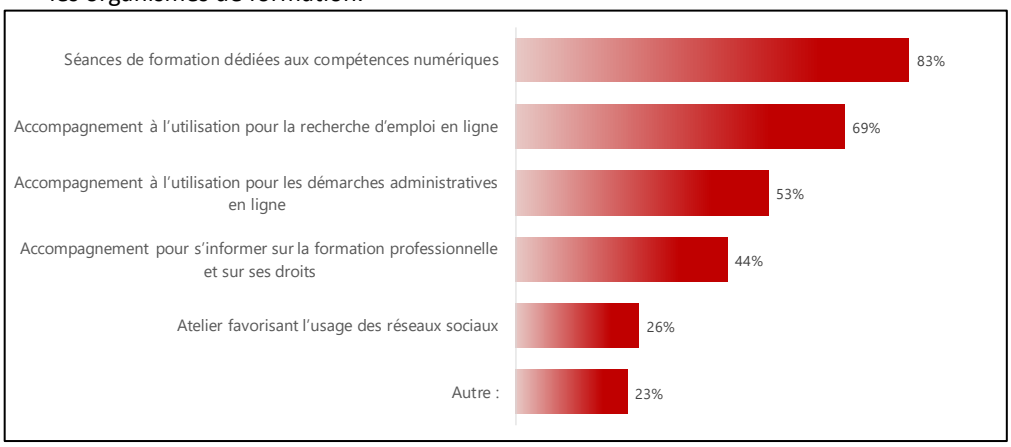
- 67% des répondants indiquent que la formation « compétences de base » suivie par leurs salariés proposait des supports numériques



Données quantitatives issues de l'enquête en ligne auprès des organismes de formation

- 68% des répondants indiquent que leur offre de formation « compétences de base » intègre systématiquement des contenus pour le développement des compétences numériques
- 32% des répondants indiquent proposer sans imposer des contenus pour le développement des compétences numériques à leur offre de formation « compétences de base »
- 73% des répondants indiquent que les apprenants utilisent des supports numériques en formation « compétences de base »

- Les séances de formation dédiées aux compétences numériques restent le format dominant proposé par les organismes de formation.



9. SUITES DONNEES A L'ETUDE

Sur la base des éléments rapportés par la phase d'enquête, le comité de pilotage de l'étude réunissant Uniformation et l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme, a préconisé l'élaboration de supports permettant :

- De formuler quelques recommandations pédagogiques pour inciter les acteurs de la formation à engager un travail de définition des fondamentaux du numérique et une ingénierie des compétences numériques adaptés aux salariés les plus fragilisés.

- De proposer aux entreprises adhérentes d'Uniformation un ensemble de fiches pour accompagner au mieux les salariés fragilisés dans le développement de leur compétence numérique et leurs compétences de base.

9.1. Quelques recommandations pédagogiques

- Ne pas assimiler « usages numériques en formation » à « formation à distance » ou à « auto-formation sur un support numérique ».
- Eviter une logique de séances dédiées au numérique pour privilégier une intégration du numérique à l'apprendre et utiliser le numérique pour enrichir le présentiel.
- Concevoir une progression pédagogique portant sur les usages du numérique pour apprendre : plateformes avec une interface évolutive par palier, utilisation de ressources numériques adaptées….

A propos de l'intégration du numérique aux apprentissages de base

- Intégrer les usages numériques à l'apprentissage des compétences de base :
- Lecture / écriture sur des supports numériques usuels (sms, mails sur smartphone, tablette)
- Didactiser le recours aux aides numériques (saisie vocale, saisie prédictive, correcteur, traducteur en ligne…) pour apprendre à s'en servir et apprendre progressivement à s'en détacher.
- Favoriser le recours aux ressources en ligne
- Intégrer aux séances dédiées aux compétences de base l'usage d'un smartphone, d'une tablette ou d'un ordinateur, de préférence personnel.
- Introduire des moments d'analyse réflexive (métacognition) sur l'utilisation des outils numériques pour accompagner la construction de repères et invariants nécessaires pour le transfert des compétences d'un équipement à un autre.

A propos des outils numériques proposés aux apprenants

- Interroger la place de l'ordinateur (quelle pertinence de l'outil au regard des situations des personnes ?) et privilégier des outils numériques utilisés au quotidien.
- Interroger la place des logiciels bureautiques (quelle pertinence de l'apprentissage des traitements de texte complexes et tableurs au regard des situations des personnes et d'un objectif de production en formation ?) et privilégier des outils numériques réellement utilisés au quotidien (éditeurs de texte intégrés aux applications mobiles par exemple).

9.2. Pour un référentiel voire une certification des fondamentaux du numérique

Certifications existantes

Certification des compétences de base incluant un volet numérique

CléA : https://www.certificat-clea.fr

Certificat de connaissances et de compétences professionnelles destiné principalement à des personnes peu qualifiées, n'ayant pas de certification professionnelle

Certification des compétences numériques

PCIE : https://www.pcie.tm.fr

B2i adulte : http://www.education.gouv.fr/cid61168/le-b2i-adultes.html

PIX : https://pix.beta.gouv.fr (travaux de développement en cours)

Constats et besoins

L'obtention de ces certifications aux compétences numériques nécessite à la fois la maîtrise des compétences numériques et la maîtrise de compétences de base.

Le domaine 3 du référentiel « socle » utilisé pour délivrer la certification CléA ne semble pas suffisant pour définir les besoins fondamentaux en matière d'utilisation du numérique. Il est, d'une part, très centré sur l'utilisation de logiciels sur un poste informatique traditionnel et, d'autre part, il n'intègre pas certains éléments fondamentaux dans l'utilisation du numérique (gestion de son identité numérique par exemple).

Les certificats PCIE, B2i… se sont avérés plutôt mobilisés par des personnes qui ont déjà des compétences numériques et s'adresseraient plutôt aux personnels administratifs et aux pionniers qui voudraient valoriser leurs compétences.

PIX, plateforme d'évaluation des compétences numériques adossée au référentiel européen DIGCOMP couvre de manière très intéressante le champ des fondamentaux du numérique, mais la réalisation de l'évaluation PIX nécessite, à ce jour, une très bonne maîtrise de la lecture.

Il manque donc aux acteurs :

- Un référentiel de formation aux compétences numériques de base décrivant
    - les fondamentaux du numérique
    - une progression pédagogique
    - des repères didactiques

- Un référentiel de compétences de base intégrant les compétences numériques. L'intégration des compétences numériques aux compétences de base est elle-aussi assez peu outillée, alors même qu'on peut considérer à présent que la mise en œuvre des compétences de base sur un support numérique doive faire pleinement partie des situations proposées aux apprenants. Notons toutefois le travail réalisé dans la nouvelle édition 2018 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL) qui intègre à présent la communication en contexte numérique et peut fournir aux formateurs une ressource intéressante.

9.3. Sensibiliser et fournir des repères pratiques aux entreprises

Il s'agit grâce à ces fiches de fournir aux adhérents d'Uniformation les principaux points de repère pour :

- permettre une compréhension partagée des enjeux liés au développement du numérique dans l'activité des salariés de premiers niveaux de qualification.

- fournir des clés pour accompagner au mieux ces salariés et leur permettre d'intégrer pleinement la transformation numérique de leur entreprise, voire de profiter de cette opportunité pour développer conjointement compétences de base et compétences numériques.

Cinq fiches pratiques ont été élaborées pour répondre à ces objectifs.
Ces fiches jalonnent une proposition de plan d'accompagnement des salariés les plus fragiles dans la transformation numérique en 4 étapes.

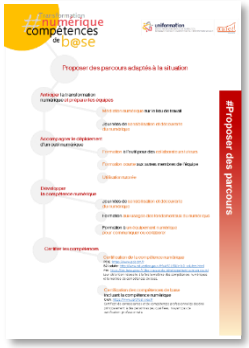
1 – Comment agir ?

2 – Comprendre et partager les enjeux au sein de l'entreprise

3 – Préciser les usages selon les outils numériques

4 – Identifier les attitudes face au numérique
et repérer les fragilités

5 – Proposer le parcours adapté aux besoins de chacun



10. BIBILIOGRAPHIE

Domaine Numérisation, société, monde professionnel

- Automatisation, numérisation et emploi – Tome 1 - les impacts sur le volume, la structure et la localisation de l'emploi, Conseil d'Orientation pour l'Emploi (COE), 2017.
- Automatisation, numérisation et emploi – Tome 2 – l'impact sur les compétences, Conseil d'Orientation pour l'Emploi (COE), 2017.
- *Automatisation, numérisation et emploi – Tome 3* – (à venir) l'impact de la révolution technologique sur l'organisation et les conditions de travail. Conseil d'Orientation pour l'Emploi (COE).
- *Baromètre du numérique 2016,* CREDOC P. Croutte, S. Lautié, S. Hoibian Collection des Rapports N°R333/2016.
- Charte « Pour que le numérique profite à tous mobilisons-nous contre l'illettrisme ! », ANLCI 2016
- E-administration, la double peine des personnes en difficulté, CREDOC, E. Alberola, P. Croutte, S. Hoibian Consommation & Modes de Vie N°288/2017
- Trente recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics, Formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers », Secrétariat du Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative, Janvier 2018

Domaine Référentiels de compétence numérique

- *Certificat CléA* COPANEF, 2016, domaine « L'utilisation des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique ».
- DIGCOMP: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe, European Union, 2013.
- *Développer ses compétences numériques de base,* Emmaüs Connect, Objectif 1 des accompagnements numériques
- CléA numérique : Référentiel de compétences et de certification relatif aux usages des fondamentaux du numérique t issu d'un groupe de travail commun ETAT/AFPA/COC/BRANCHES en mai 2018.

Domaine Référentiels de compétences de base

- *Certificat CléA* COPANEF, 2016, domaines « Communication en français », « Utilisation des règles de base du calcul et du raisonnement mathématique » et « Capacité d'apprendre à apprendre tout au long de la vie ».
- Référentiel des Compétences clés en situation professionnelle (RCCSP) version 2, ANLCI, 2013.

Domaine Illettrisme, numérique et formation

- Comment réussir l'inclusion numérique des personnes en situation d'illettrisme ? ANLCI 2016 Kit pratique Occitanie.
- Comment accompagner les personnes en situation d'illettrisme pour une utilisation autonome des services de santé en ligne ? ANLCI 2016 Kit pratique La Réunion