

# L'ESSCALIER NUMÉRIQUE

COMMENT PRÉPARER LES TRANSFORMATIONS À VENIR AU SEIN DE VOTRE ENTREPRISE?

WEBINAIRE NATIONAL – 4 JUIN 2021



**MINISTÈRE  
DU TRAVAIL,  
DE L'EMPLOI  
ET DE L'INSERTION**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**INVESTIR  
DANS VOS  
COMPÉTENCES**



**uniformation**

Cette action est financée dans le cadre du Plan d'investissement dans les compétences et bénéficie de l'expertise du ministère en charge du travail, dans le cadre de l'EDEC pour le secteur de l'économie sociale et solidaire.

# L'OPÉRATION *ESSCALIER* NUMÉRIQUE: QUEL CONTEXTE, QUELS ENJEUX?

## PROJET EDEC



- **AAP « Soutien aux démarches prospectives compétences » de 2018, relevant du PIC**
- **Accord-cadre d'octobre 2018 signé avec la CFDT, la CFE-CGC et le CFTC, prolongé jusqu'au 31 décembre 2021**
- **Budget de 1,215 M €**

## PRINCIPAUX AXES



- **Outiller la prospectives compétences dans l'ESS (2 actions)**
- **Outiller la transition numérique dans l'ESS (4 actions)**

# LE CADRE DE L'OPÉRATION: LE VOLET NUMÉRIQUE DE L'EDEC

## OBJECTIFS



## ACTIONS PRÉVUES



- Aider les entreprises à relever le défi de la transition numérique
  - Identifier les impacts sur l'organisation du travail, les métiers et les compétences
  - Accompagner les entreprises et créer des outils à destination des TPE-PME
  - Alimenter l'évolution de l'offre de formation
- 
- Création d'un outil d'autodiagnostic sur la maturité numérique des structures (approche globale)
  - Étude de l'impact du numérique sur les métiers et les compétences
  - Parcours de formation innovants au numérique pour les publics en difficulté avec les compétences de base
  - Opération nationale d'accompagnement :  
l'« ESScalier numérique »

# LES OBJECTIFS GÉNÉRAUX DE L'ESSCALIER NUMÉRIQUE

**1**

**Sensibiliser les structures et acteurs de l'ESS aux enjeux du numérique**

**2**

**Permettre à chacun de progresser dans sa maîtrise des outils digitaux et des problématiques liées au numérique**

**3**

**Diffuser les outils élaborés dans le cadre de l'EDEC et favoriser leur appropriation**

- ➔ Un lancement à l'occasion de la **web matinée UDES** du 1<sup>er</sup> février
- ➔ Des **événements en régions pendant le 1<sup>er</sup> semestre 2021** (temps dédié dans les 12 collèges régionaux de l'UDES)
  - ▶ Présentation des actions permettant de se saisir du numérique à partir des outils EDEC
  - ▶ **10 interventions réalisées de février à mai** (120 participants), 2 restant à effectuer (Bretagne, Grand-Est)
- ➔ Un appui en continu de l'UDES
  - ▶ *Pages dédiées et accès en ligne aux ressources sur le site de l'UDES, rubrique « service aux adhérents »:*  
<https://www.udes.fr/nos-actions/services-aux-adherents>
- ➔ Un **webinaire national** le 4 juin pour conforter les présentations réalisées en régions

- ➔ Présenter à nouveau **trois actions possibles pour se saisir du numérique à partir des outils EDEC**
- ➔ Offrir une session de rattrapage:
  - ▶ aux personnes qui n'auraient pas pu assister aux événements régionaux
  - ▶ à un public plus large (membres des commissions nationales UDES, du GDS...)
- ➔ **Répondre aux questions des premiers utilisateurs** des outils proposés, notamment suite à leur diffusion en régions
- ➔ **Livrer les premiers enseignements généraux de l'autodiagnostic** de maturité numérique des structures



**1 - MESURER LA MATURITÉ NUMÉRIQUE DE SA STRUCTURE**

**2 - REPÉRER LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES INDISPENSABLES**

**3 - ASSURER L'INCLUSION NUMÉRIQUE DES SALARIÉS DES PREMIERS NIVEAUX DE QUALIFICATION**

# 1 - MESURER LA MATURITÉ NUMÉRIQUE DE SA STRUCTURE

## ➔ Origine et caractères généraux

- ▶▶ Création dans le cadre de l'action 2-3 de l'EDEC
- ▶▶ Mise en ligne en avril 2020 sur le site d'Uniformation:

<https://www.uniformation.fr/entreprise/outils/auto-diagnostic-numerique/questionnaire>

## ➔ Objectifs

- ▶▶ **Permettre aux dirigeants de mesurer le degré de maturité numérique global de leur structure (notamment TPE)**
- ▶▶ **Leur offrir des ressources pour répondre aux enjeux révélés par le diagnostic**
- ▶▶ **Compléter l'outil d'autodiagnostic Didacthem-UDES, abordant le numérique sous l'angle des conditions de travail**

## ➔ Contenu de la présentation de l'outil

### ▶ Temps 1 - Guide d'utilisation de l'outil d'autodiagnostic de maturité numérique

- 1) Répondre au questionnaire
- 2) Visualiser les résultats
- 3) Accéder à des ressources personnalisées

### ▶ Temps 2 - Analyse des premiers résultats de l'autodiagnostic

# 1) RÉPONDRE AU QUESTIONNAIRE

Questionnaire | unification

unification.fr/entreprise/outils/auto-diagnostic-numerique/questionnaire

Menu

unification

Contacts  
(être rappelé, téléphone, email, ...)

Connexion

Accueil > Entreprise > Outils RH > Auto diagnostic numérique > **Questionnaire**

Cette page est filtrée pour : Secteur d'activité

**Secteur à indiquer**

**La culture numérique de votre structure**

Les projets de votre structure et ses relations avec ses partenaires

L'organisation interne et les conditions de travail

Contact - Données de qualification de l'organisation

**Auto diagnostic numérique : Questionnaire**

15 mn pour réaliser le diagnostic de la maturité numérique de votre structure :

Aujourd'hui le numérique n'est pas qu'un mot. Le sujet recouvre des technologies qui concernent à la fois le quotidien des personnes et des entreprises. Dans votre structure ou votre secteur d'activité, le numérique affecte déjà sûrement les modes de conception, de production de services, de relation aux usagers ou encore d'organisation du travail. Face à ces changements, savez-vous où en est votre structure ? Etes-vous déjà en capacité d'intégrer les nouvelles technologies à votre activité? Identifiez-vous les domaines internes et les fonctions qui ont déjà commencé leur transformation ? Pour le savoir faites le test ! En quelques minutes, vous établissez le niveau de maturité numérique de votre structure, vous identifiez les sujets sur lesquels vous devez progresser et vous bénéficiez de ressources pour

**Thématiques principales et progression dans le questionnaire**

# 1) RÉPONDRE AU QUESTIONNAIRE

Questionnaire | unification x +

uniformation.fr/entreprise/outils/auto-diagnostic-numerique/questionnaire

Cette page est filtrée pour :  Secteur d'activité ▼ ↻

- La culture numérique de votre structure
- Les projets de votre structure et ses relations avec ses partenaires
- L'organisation Interne et les conditions de travail**
- Contact - Données de qualification de l'organisation

Oui, depuis plusieurs années

**La diffusion de technologie numérique dans votre structure a-t-elle eu des conséquences sur les conditions de travail  de vos collaborateurs?\***

- Non
- Oui, des changements légers
- Oui, des changements importants

**Vos collaborateurs ont-ils utilisé des outils numériques de collaboration à distance  ?\***

Non

Non, mais c'est un projet

Oui, mais ils sont peu utilisés

Oui, ils sont utilisés quotidiennement

Dans le cadre de vos derniers recrutements, avez-vous mentionné certaines compétences liées au numérique  dans vos annonces ou vos fiches de poste ?\*

**Avec pour vocation de favoriser le partage de données et le travail à distance, les outils numériques de collaboration à distance prennent des formes très variées. Accessibles sous la forme d'application ou en ligne, ils permettent de partager de dossiers, mais aussi d'interagir via des messageries instantanées ou encore de planifier des réunions à distance (ex : Skype, Google Drive, Doodle, ...).**

**Cliquer sur les points d'interrogation pour accéder à des infobulles sur les termes complexes**



# 1) RÉPONDRE AU QUESTIONNAIRE

The screenshot shows a web browser window with the URL `uniformation.fr/entreprise/outils/auto-diagnostic-numerique/questionnaire`. The page is filtered by 'Secteur d'activité'. On the left, a sidebar contains four menu items: 'La culture numérique de votre structure', 'Les projets de votre structure et ses relations avec ses partenaires', 'L'organisation interne et les conditions de travail', and 'Contact - Données de qualification de l'organisation'. The main content area is titled 'Contact - Données de qualification de l'organisation' and contains several form fields:

- Pouvez-vous préciser le code postal de localisation de votre structure ? \*** (Text input, example: ex: 75012)
- Pouvez-vous préciser votre métier / votre fonction au sein de la structure ? \*** (Text input)
- Quelle est la taille de votre structure (en ETP) ? \*** (Text input)
- Dans quel secteur d'activité intervient-elle? \*** (Dropdown menu, currently showing '- Sélectionner -')
- Quel est son statut ? \*** (Dropdown menu, currently showing '- Sélectionner -')

At the bottom, a red arrow points from the text 'Validation du questionnaire' to a dark blue button labeled 'Valider le questionnaire et accéder aux résultats'. A yellow magnifying glass icon is visible in the bottom right corner of the page.

## 2) VISUALISER LES RÉSULTATS

← → ↻ uniformation.fr/entreprise/outils/auto-diagnostic-numerique/questionnaire ☆ ☰ 👤 ⋮

Cette page est filtrée pour : Secteur d'activité

**Se connecter** ✕

Vous avez la possibilité de vous connecter avec vos identifiants.  
Sinon, cliquez sur la croix pour visualiser votre résultat.

**Situation**

Sélectionnez votre situation ▼

**N° ICOM\***

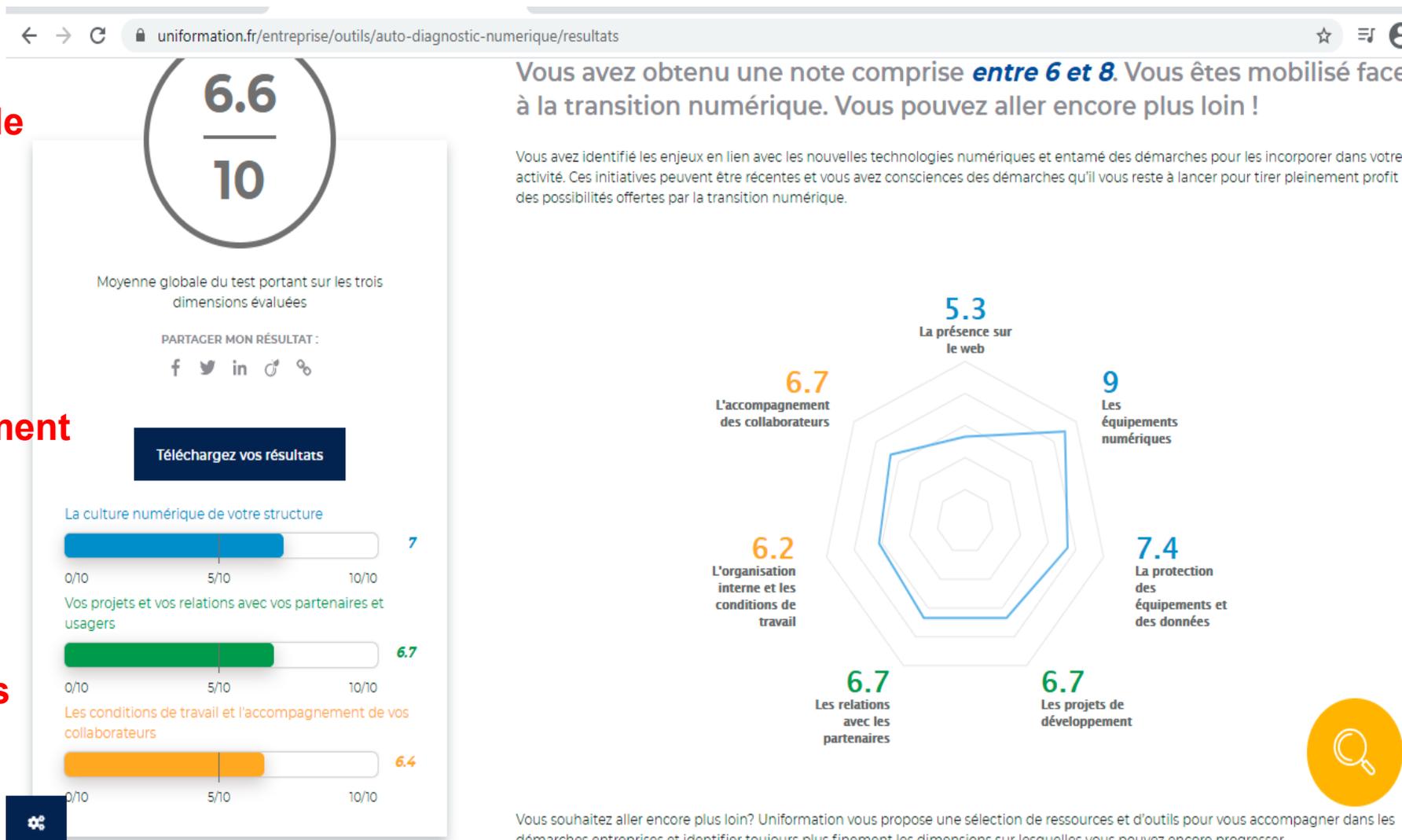
**Mot de passe \***

➔ Se connecter Résultats

**Possibilité  
d'accès  
direct aux  
résultats  
pour non-  
adhérents  
OPCO**

## 2) VISUALISER LES RÉSULTATS

Note globale



Vous avez obtenu une note comprise **entre 6 et 8**. Vous êtes mobilisé face à la transition numérique. Vous pouvez aller encore plus loin !

Vous avez identifié les enjeux en lien avec les nouvelles technologies numériques et entamé des démarches pour les incorporer dans votre activité. Ces initiatives peuvent être récentes et vous avez conscience des démarches qu'il vous reste à lancer pour tirer pleinement profit des possibilités offertes par la transition numérique.

Profil de la structure

Téléchargement PDF

Niveau sur les 3 thématiques principales

Notation sur 7 sous-thèmes

Vous souhaitez aller encore plus loin? Uniformation vous propose une sélection de ressources et d'outils pour vous accompagner dans les démarches entreprises et identifier toujours plus finement les dimensions sur lesquelles vous pouvez encore progresser

### 3) ACCÉDER À DES RESSOURCES PERSONNALISÉES

← → ↻ [uniformation.fr/entreprise/outils/auto-diagnostic-numerique/resultats](https://uniformation.fr/entreprise/outils/auto-diagnostic-numerique/resultats) ☆ ≡ 👤 ⋮

Accueil > Entreprise > Outils RH > Auto diagnostic numérique > **Résultats**

Retourner au questionnaire | **Visualiser vos résultats** | Profiter de conseils personnalisés

## Vos résultats

**6.6**  
—  
**10**

Moyenne globale du test portant sur les trois dimensions évaluées

PARTAGER MON RÉSULTAT :  
f t in g

**Téléchargez vos résultats**

**6.7**  
L'accompagnement des collaborateurs

**5.3**  
La présence sur le web

**9**  
Les équipements numériques

🔍

**Cliquer ici pour l'accès aux ressources personnalisées**

## 3) ACCÉDER À DES RESSOURCES PERSONNALISÉES

The screenshot shows a web browser at the URL `uniformalion.fr/entreprise/outils/auto-diagnostic-numerique/vous-souhaitez-aller-encore-plus-loin`. The breadcrumb navigation is: Accueil > Entreprise > Outils RH > Auto diagnostic numérique > **Vous souhaitez aller encore plus loin ?**. Below the breadcrumb are three buttons: "Retourner au questionnaire", "Visualiser vos résultats", and "Profiter de conseils personnalisés".

On the left side, there are three white boxes with blue text:

- Vous cherchez des ressources pour soutenir vos projets ?
- Vous souhaitez vous former ou former vos collaborateurs ?
- Vous êtes à la recherche de documentation ?

A large red arrow points from the text "Les 3 niveaux de ressources correspondant à l'un des profils" to these three boxes.

The main content area features the heading "Vous souhaitez aller encore plus loin ?" followed by the text: "Uniformalion vous propose une sélection de ressources et d'outils pour vous accompagner dans les démarches entreprises et identifier toujours plus finement les dimensions sur lesquelles vous pouvez encore progresser."

Below this is a section titled "Vous cherchez des ressources pour soutenir vos projets ?" with a network icon. Underneath is a dark blue button with a white icon of a folder and a pencil, labeled "Boîte à outils".

On the right side, there is a yellow circular icon with a magnifying glass. A large red arrow points from the text "Ressources de 1<sup>er</sup> niveau (prioritaires)" to this icon.

Les 3 niveaux de ressources correspondant à l'un des profils

Ressources de 1<sup>er</sup> niveau (prioritaires)

## 3) ACCÉDER À DES RESSOURCES PERSONNALISÉES

← → ↻ [uniformalion.fr/entreprise/outils/auto-diagnostic-numerique/vous-souhaitez-aller-encore-plus-loin](https://uniformalion.fr/entreprise/outils/auto-diagnostic-numerique/vous-souhaitez-aller-encore-plus-loin) ☆ ☰ 👤 ⋮

**Boîte à outils**

[Vous cherchez des ressources pour soutenir vos projets ?](#)

[Vous souhaitez vous former ou former vos collaborateurs ?](#)

[Vous êtes à la recherche de documentation ?](#)

[Découvrez les solutions qui s'offrent à vous sur le site de France Numérique.](#)

[Découvrez les solutions qui s'offrent à vous sur le site de France Numérique.](#)

[BPI France met à votre disposition une sélection de documents et d'outils sur la transformation numérique](#)

[Solidatech vous fournit des articles de présentation d'outils et de logiciels libres utiles à votre transition numérique.](#)

[Une étude de l'UDES observe les conséquences de la transformation numérique sur le fonctionnement des structures de l'ESS.](#)

[Solidatech vous propose une sélection de conseils et astuces utiles à votre transition numérique.](#)

[Un guide produit par la Maam rassemble des solutions et ressources utiles à votre transition numérique.](#)

[PIX, le service public en ligne pour évaluer, développer et certifier les compétences numériques est à votre disposition.](#)

[Simplon vous propose un diagnostic numérique complet et sur mesure et des solutions digitales adaptées.](#)

[L'UDES et son partenaire DIDACTHEM proposent un outil de diagnostic de l'impact du numérique sur les conditions de travail](#)

🔍

**Exemple de ressources De niveau 1**

## 3) ACCÉDER À DES RESSOURCES PERSONNALISÉES

The screenshot shows a web browser window with the URL `uniformalion.fr/entreprise/outils/auto-diagnostic-numerique/vous-souhaitez-aller-encore-plus-loin`. On the left, there are three search filters: "Vous cherchez des ressources pour soutenir vos projets ?", "Vous souhaitez vous former ou former vos collaborateurs ?", and "Vous êtes à la recherche de documentation?". The main content area features a "Boîte à outils" (Toolbox) section with a list of resources:

- [Uniformalion vous propose des actions d'accompagnement, de conseil et de formation adaptées à votre situation.](#)
- [Solidatech met à votre disposition un catalogue de webinaires gratuits pour la plupart et portant sur des thèmes variés.](#)
- [Le centre de ressources webassoc vous propose une sélection de formation en ligne sur une vaste palette de sujet.](#)
- [Des formations sont proposées par Emmaüs-Connect pour vous aider à mieux accompagner les publics en précarité numérique.](#)

Below the toolbox, the text "Vous êtes à la recherche de" is visible. A yellow magnifying glass icon is located in the bottom right corner of the screenshot area.

**Exemple de ressources de niveau 2**

## 3) ACCÉDER À DES RESSOURCES PERSONNALISÉES

← → ↻ [uniformalion.fr/entreprise/outils/auto-diagnostic-numerique/vous-souhaitez-aller-encore-plus-loin](https://uniformalion.fr/entreprise/outils/auto-diagnostic-numerique/vous-souhaitez-aller-encore-plus-loin) ☆ ☰ 👤 ⋮

Vous cherchez des ressources pour soutenir vos projets ?

Vous souhaitez vous former ou former vos collaborateurs ?

**Vous êtes à la recherche de documentation ?**

 **Vous êtes à la recherche de documentation ?**

 **Boîte à outils**

[France numérique vous propose un catalogue de projets inspirants qui se sont appuyés sur le numérique.](#)

[Le Labo de l'ESS met à votre disposition un répertoire d'initiatives concrètes et innovantes en lien avec la transition numérique.](#)

[Une étude de Solldatech et Recherches et Solidarités vous présente à la fois les usages du numériques, ses effets et les clés de réussite.](#)

[Une étude de l'Avise vous présente de façon concrète les transformations et enjeux induits par la transition numérique.](#)

[L'Avise a sélectionné pour vous une sélection de projets et d'initiatives portés par des structures de l'ESS.](#)

[Animafac met à votre disposition des articles et dossiers thématiques utiles à votre transition numérique.](#)

[La Fing met à votre disposition des articles, ouvrages et rapports sur les transformations numériques.](#)



**Exemple de ressources de niveau 3**

➔ **L'autodiagnostic Didacthem-UDES** : un outil complémentaire de celui réalisée dans le cadre de l'EDEC

- ▶▶ L'impact du numérique est apprécié **sous l'angle des conditions de travail**
- ▶▶ L'outil est directement accessible sur le site de l'UDES
- ▶▶ Une vidéo de présentation a été élaborée dans le cadre de l'EDEC



Didacthem



**AG2R LA MONDIALE**

### UDES FORMULAIRE DE CREATION DE COMPTE

#### Pourquoi ?

Après avoir mené avec l'ANACT une étude relative à l'impact du numérique sur les conditions de travail, l'UDES (Union Des Employeurs de l'Économie Sociale) avec son partenaire DIDACTHEM, vous propose un outil de diagnostic et d'orientations opérationnelles afin d'aider votre structure à mieux appréhender les problématiques soulevées dans ce cadre.

## ➔ Source

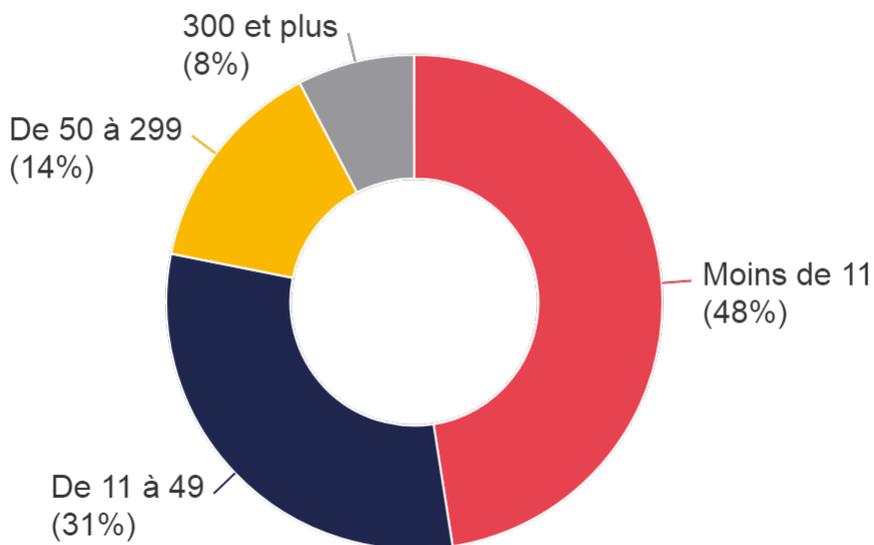
- ▶ Étude Uniformation transmise à l'UDES le 25 mai 2021
- ▶ Extraction du 4 mai 2021
- ▶ Données résultant de l'utilisation de l'outil sur le site d'Uniformation, du 1er juin 2020 au 4 mai 2021

## ➔ Nombre de répondants : 366 au total (adhérents Uniformation ou non)

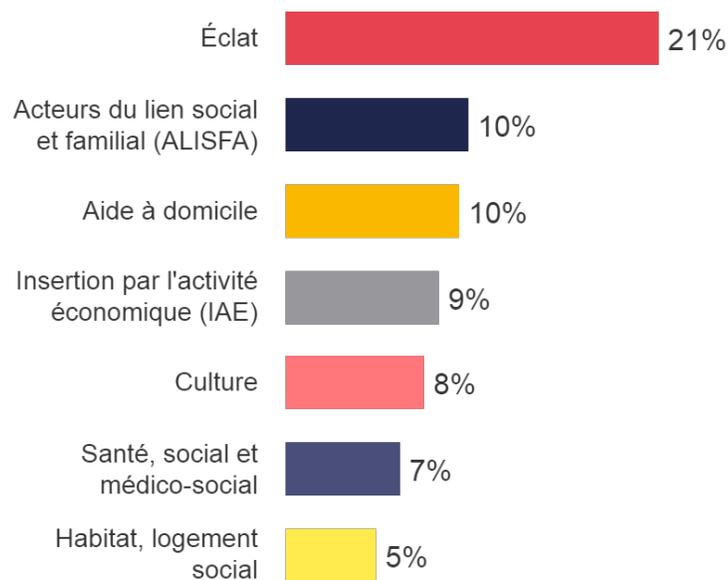
- ▶ NB: 165 000 structures ESS, 31 106 entreprises adhérentes à Uniformation, 4 482 structures répondantes pour le baromètre emploi-formation 2021

## Portrait des répondants

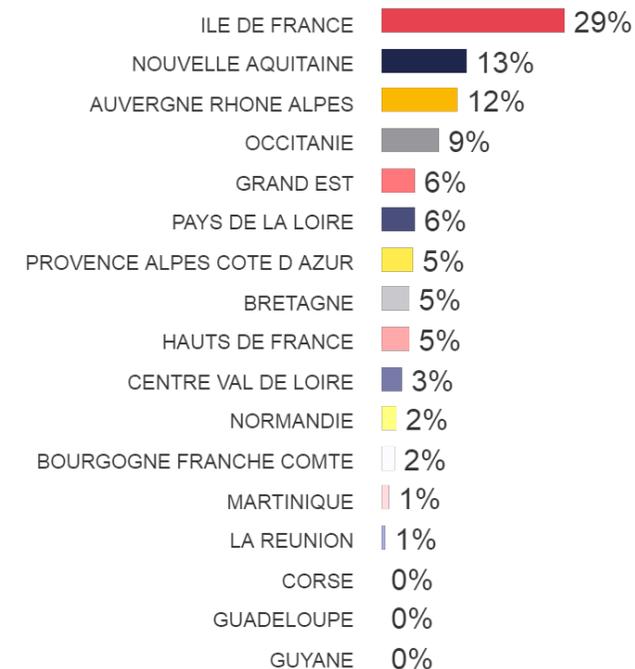
### Répartition des répondants par taille



### Répartition des répondants par activité (principaux secteurs cités)



### Répartition des répondants par région



## ➔ Profil des répondants en fonction des notes obtenues au questionnaire

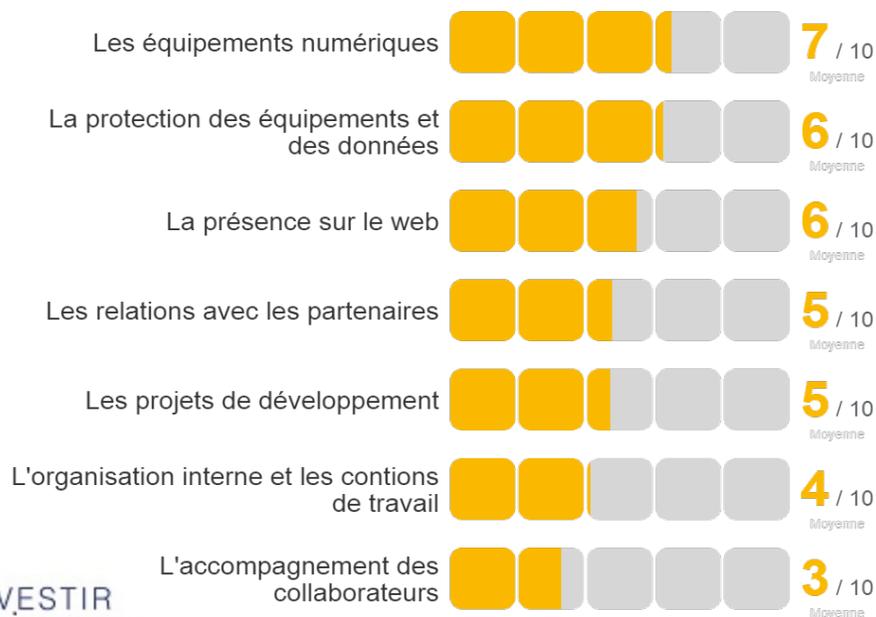
- ▶▶ 29% ont obtenu une note inférieure à 3/10 (=le numérique, un sujet dont vous devez vous saisir!)
- ▶▶ 45% ont obtenu une note comprise entre 3/10 et 5/10 (= vous avez conscience des implications du numérique sur votre activité)
- ▶▶ 20% ont obtenu une note de 6/10 à 7/10 (= Vous êtes mobilisés face à la transition numérique)
- ▶▶ 4% ont obtenu une note comprise entre 8/10 et 10/10 (= Vous ne subissez pas la transition numérique...C'est vous qui la faites!)

## ➔ Détail des notes obtenues par les répondants

▶ Moyenne des notes globales obtenues: 5/10

▶ Notes sur les 7 sous-thèmes du questionnaire

Détail des notes par thématique du questionnaire



**Bon niveau général sur la thématique 1 (culture numérique)**

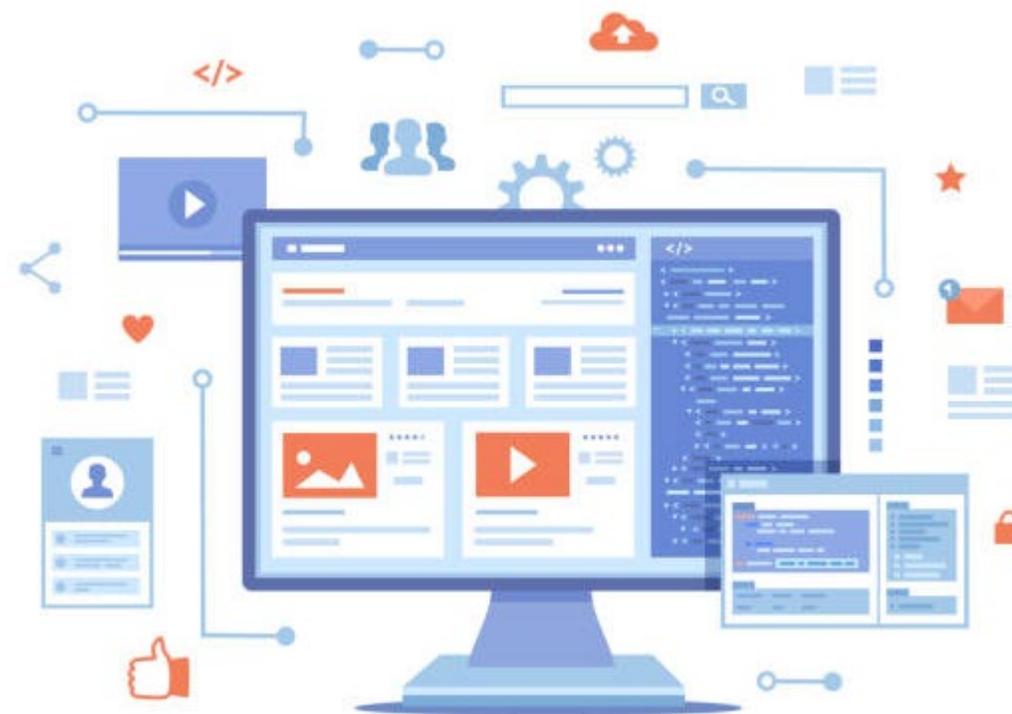
**Niveau moyen sur la thématique 2 (projets et relations avec partenaires et usagers)**

**Moins bonnes notes sur la thématique 3 (conditions de travail et accompagnement des collaborateurs)**

## ➔ Résultats sur la 1<sup>ère</sup> thématique: la culture numérique des structures

### ▶▶ 1.1 Présence sur le web

- **75% des répondants disposent d'un site web;** pour 37%, une mise à jour intervient au moins une fois par mois (22% au moins une fois par semaine, 23% au moins une fois par an)
- **69% sont actifs sur les réseaux sociaux;** pour 50%, une mise à jour intervient au moins une fois par semaine (31% une fois par mois)
- **82% des répondants indiquent que leurs collaborateurs ont facilement accès à des postes connectés dans leurs locaux**



## ➤ Résultats sur la 1<sup>ère</sup> thématique: la culture numérique des structures

### ▶▶ 1.2 Équipements numériques

- 62% des répondants considèrent que leur structure est en retard en termes de maîtrise du numérique (31% en avance ou très en avance, 7% très en retard)
- S'agissant de la mise à disposition d'équipements, les réponses positives sont de:
  - 79% pour les ordinateurs professionnels (43% pour tous les collaborateurs, 36% pour certains seulement)
  - 84% pour les adresses mail (57% personnelle, 27% générique)
  - 59% pour les équipements « nomades » (tablettes, smartphones); *ces derniers ne sont pas jugés nécessaires pour leur activité par 19% des structures (2 fois plus que pour les autres équipements)*
  - 70% des structures sont équipées de logiciels de gestion, et 50% de logiciels de travail collaboratif



## ➤ Résultats sur la 1<sup>ère</sup> thématique: la culture numérique des structures

### ▶▶ 1.3 Protection des équipements et des données

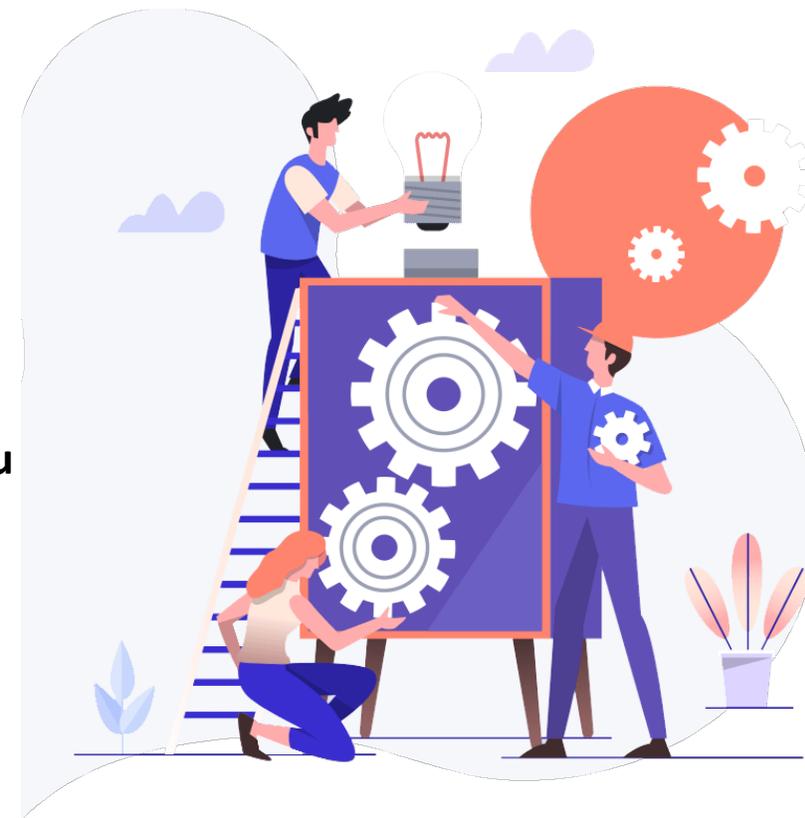
- **77% des répondants utilisent des solutions de stockage ou de sauvegarde de leurs données** (23% de type cloud, 54% de type serveur)
- **58% sont équipés d'un logiciel de protection** de leurs données contre les attaques extérieures
- **La conformité au RGPD est déjà assurée pour seulement 20% des répondants;**
  - pour 36%, des actions de mise en conformité sont en cours
  - Pour 31%, il s'agit seulement d'un projet
  - 13% n'ont aucune connaissance de cette réglementation
- **31% des répondants ont désigné au sein de leur structure un référent RGPD** intervenant à temps complet ou à temps partiel sur ce sujet



## ➔ Résultats sur la 2<sup>ème</sup> thématique: projets de la structure et relations avec les partenaires et usagers

### ▶▶ 2-1 Projets de développement de la structure

- Mobilisation du numérique **pour accroître la visibilité de la structure auprès des usagers: 63%** de réponses positives (45% sur des projets en cours)
- Utilisation du numérique **pour proposer aux usagers des services ou produits innovants: 47%** de réponses positives (mais 35% sur une part marginale de l'activité)
- **Veille des évolutions numériques** intervenant dans le champ d'activité de la structure: **54%** de réponses positives (15% régulièrement, 39% ponctuellement)



## ➔ Résultats sur la 2<sup>ème</sup> thématique : projets de la structure et relations avec les partenaires et usagers

### ▶▶ 2-2 Relations avec les partenaires

#### Appréciation de l'impact du numérique:

- Sur les **modalités d'identification des partenaires**: 49% de réponses positives (41% sur une modification partielle);
- Sur les **modalités de travail avec les partenaires**: 63% de réponses positives (51% sur une modification partielle)
- *parmi les réponses négatives, le taux de répondants estiment qu'une réflexion doit être engagée sur le sujet est de 24% sur le premier sujet et de 19% sur le second*



## ➔ Résultats sur la 3<sup>ème</sup> thématique: conditions de travail et accompagnement des collaborateurs

### ▶▶ 3-1 Organisation interne et conditions de travail

- Pour 79% des répondants, le numérique a un impact sur l'organisation du travail au sein de leur structure; cet impact est jugé fort par 43% des répondants et faible par 36% des répondants

*NB: S'agissant des réponses négatives, 14% des répondants anticipent des changements à venir*

- Pour 79% des répondants, la diffusion des technologies numériques a eu des conséquences sur les conditions de travail des collaborateurs (changements jugés légers pour 51% des répondants, importants pour 28%)



## ➔ Résultats sur la 3<sup>ème</sup> thématique: conditions de travail et accompagnement des collaborateurs

### ▶▶ 3-1 Organisation interne et conditions de travail (suite)

- **62%** des répondants favorisent le développement de formes nouvelles d'organisation du travail reposant sur les technologies numériques (travail engagé depuis plusieurs années pour 13%, en cours pour 49%); pour 25% des répondants, c'est seulement au stade du projet
- **64%** des répondants indiquent que leurs collaborateurs ont accès à des outils numériques de collaboration à distance (pour 38%, peu utilisés, pour 26%, utilisés quotidiennement)
- **58%** ont indiqué avoir mentionné des compétences numériques dans l'annonce ou la fiche de poste pour leurs derniers recrutements (30% s'agissant des compétences numériques de base, 16% pour des compétences numériques plus poussées en lien avec le poste)



## ➤ Résultats sur la 3<sup>ème</sup> thématique: conditions de travail et accompagnement des collaborateurs

### ▶▶ 3-2 Accompagnement des collaborateurs

- **Niveau de maîtrise générale des outils numériques** des collaborateurs, selon les répondants: bon ou très bon 33% des répondants, **moyen 54%**, faible 13%
- **Pour 45% des répondants, leurs collaborateurs ont récemment suivi une formation permettant d'acquérir des compétences numériques** (dont 19% pour compétences numériques de base, 17% pour compétences numériques expertes et 9% pour des compétences transversales)
- **37% des répondants ont mis en place une stratégie de formation pour leurs collaborateurs en lien avec le numérique** (30% sans plan de formation clairement formalisé); 35% des répondants ont un projet en ce sens
- **46% des répondants ont indiqué avoir eu recours à des formations en ligne pour leur collaborateurs** (8% régulièrement); c'est en projet pour 23%
- S'agissant des répondants ayant des bénévoles:
  - **49% indiquent mobiliser le numérique pour favoriser les échanges entre collaborateurs et bénévoles**; 17% ont un projet
  - **Seulement 18% indiquent avoir accompagné la montée en compétences numériques des bénévoles**; 23% ont un projet en ce sens

## 2 - REPÉRER LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES INDISPENSABLES

## ➔ 5 outils à utiliser pour repérer les compétences numériques indispensables

- ▶▶ Mode d'emploi (document 1)
- ▶▶ Fiches impact du numérique (+ référentiel complet des compétences numériques) (document 2)
- ▶▶ Zooms sur 4 compétences numériques transverses (document 3)
- ▶▶ Référentiel des compétences numériques transverses (document 4)
- ▶▶ Grilles de diagnostic de compétences numériques (document 5)

## ➔ Des outils produits dans le cadre de l'action 2-1 de l'EDEC ESS

- ▶▶ (étude relative à l'impact du numérique sur les métiers et les compétences)

## ➔ Une clé d'entrée: le mode d'emploi (doc 1)

- ▶ Rappel sur les **besoins de montée en compétences** sur le numérique
- ▶ Présentation des **outils permettant d'identifier les besoins** en compétences numériques
- ▶ Éléments méthodologiques de base pour **construire une réponse aux besoins** en compétences numériques identifiés



- ➔ La démarche proposée pour repérer les compétences numériques indispensables dans sa structure
  - ▶▶ 1°) Identifier les compétences numériques les plus courantes sur le périmètre
  - ▶▶ 2°) Cibler les compétences numériques requises pour chaque métier
  - ▶▶ 3°) Evaluer la maîtrise par ses salariés des compétences numériques transverses

# 1) IDENTIFIER LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES LES PLUS COURANTES SUR LE PÉRIMÈTRE

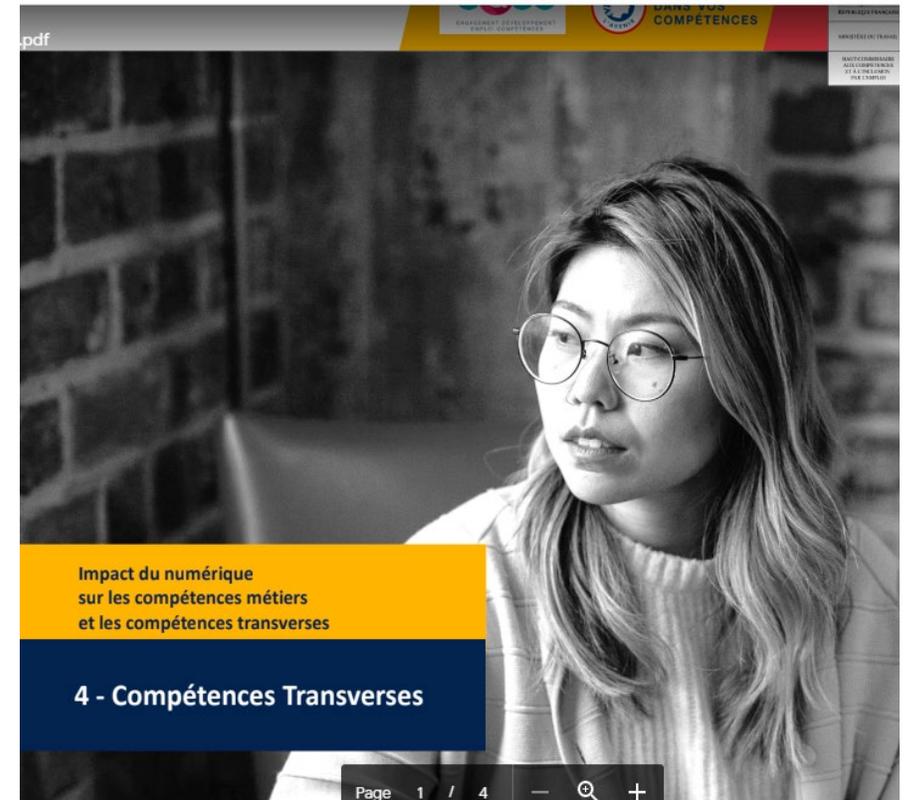
## ➔ Le référentiel des compétences numériques **transverses** (doc 4)

### ▶▶ Un outil pour:

- Repérer rapidement les compétences numériques **fréquentes**
- **Les situer** dans des grands domaines et groupes de compétences numériques
- Connaître **l'ensemble** des compétences numériques transverses et leur fréquence

### ▶▶ Contenu:

- Rappel des 5 domaines de compétences numériques (PIX)
- Identification :
  - Des **7 compétences communes** à tous les métiers étudiés
  - Des **27 compétences très fréquemment demandées**
  - Des **80 compétences numériques transverses** détectées, classées par degré de fréquence (diagramme)



*Attention, cet outil ne doit pas être confondu avec le référentiel complet des compétences numériques (in doc 2-2)*

# 1) IDENTIFIER LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES LES PLUS COURANTES SUR LE PÉRIMÈTRE

## ➔ Zooms sur 4 compétences numériques transverses (doc 3)

### ▶▶ 4 compétences transverses **stratégiques** ciblées:

- **Respecter les codes de communication adaptés** au contexte, aux destinataires, au média
- Connaître et faire appliquer les règles pour **protéger les données personnelles** et de vie privée
- **Accompagner à l'utilisation du numérique**
- **Se former grâce au numérique** : tutoriels, MOOC, FOAD

### ▶▶ Rappel dans ce cadre:

- Des enjeux et problématiques liés à chacune de ces compétences
- Des métiers concernés par chaque compétence, sous ses différentes formes
- D'éléments d'éclairage conceptuels et méthodologiques...



## 2) CIBLER LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES REQUISES POUR CHAQUE MÉTIER

### ➔ Les fiches impacts du numérique (doc 2) :

▶ Introduction/guide de lecture sommaire

▶ **Fiches impacts du numérique sur les métiers**

(proprement dites) : pp.6-51

- 19 fiches
- 3 parties par fiche
  - Impact du numérique sur les activités
  - **Compétences requises pour le métier**
  - Opportunités et risques liés au numérique

▶ **Référentiel des compétences numériques**

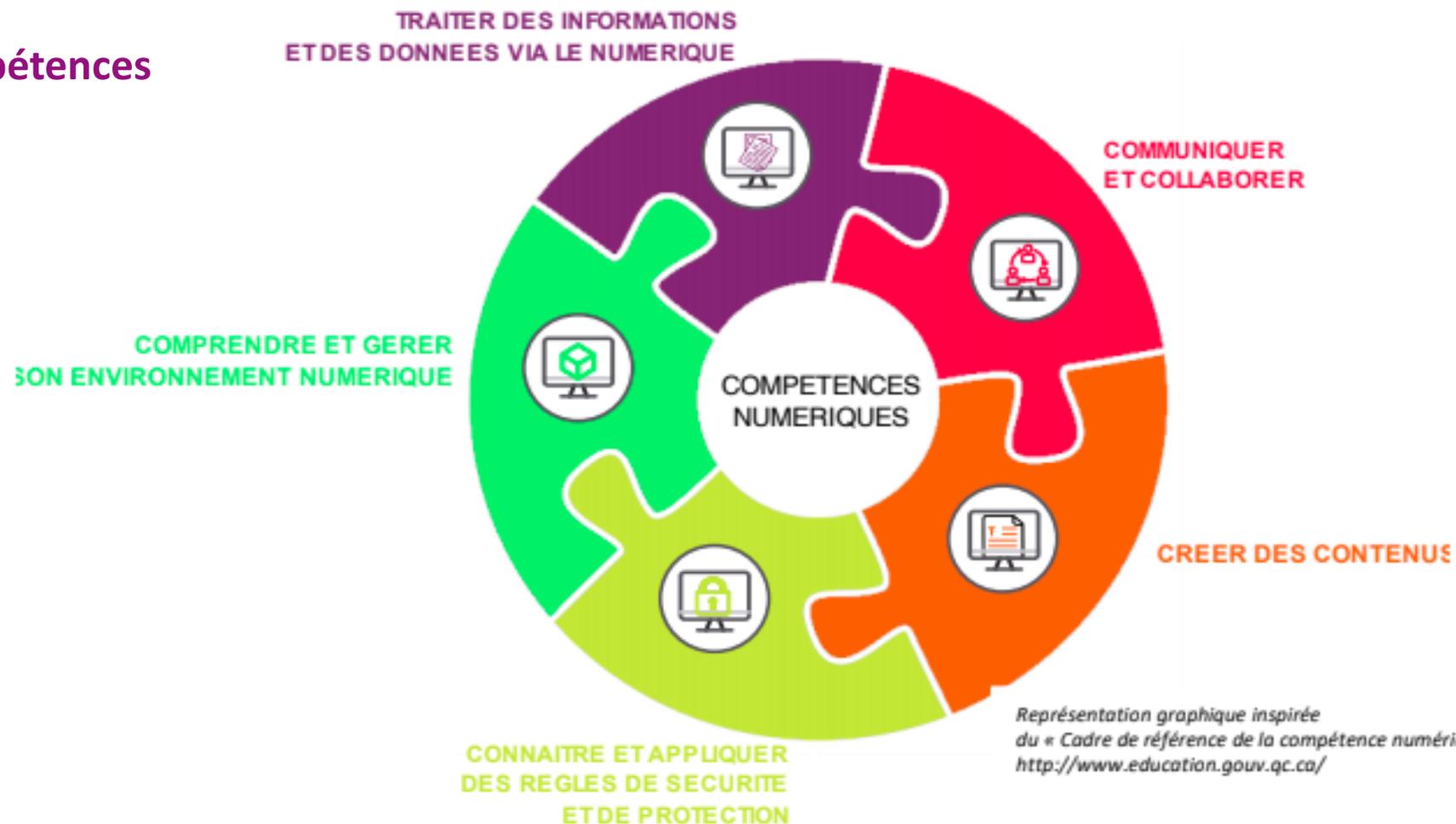
(complément des fiches sur leur volet compétences) : pp. 76-80

- Vision d'ensemble des compétences numériques
- Classement des compétences numériques
  - Par **nature** (domaine, groupe)
  - Par **degré de fréquence**



## 2) CIBLER LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES REQUISES POUR CHAQUE MÉTIER

- ➔ 5 grands domaines de compétences (subdivisés en 16 groupes)



# 2) CIBLER LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES REQUISES POUR CHAQUE MÉTIER

## Fiche agent de restauration p.7 (2<sup>ème</sup> partie)

## Référentiel des compétences

### COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

Agent de restauration

Domaines de compétences	Compétences
<b>COMPRENDRE ET GERER SON ENVIRONNEMENT NUMERIQUE</b>	<p>Savoir utiliser des outils numériques, des logiciels bureautiques et des applications métiers</p> <p>Intégrer l'usage du numérique à sa pratique professionnelle, pour réaliser des actes métiers</p> <p>Accompagner à l'utilisation du numérique</p> <p>Gérer des aléas</p>
<b>COMMUNIQUER ET COLLABORER</b>	<p>Communiquer entre professionnels</p> <p>Communiquer avec le public</p> <p>Collaborer via le numérique</p>
<b>TRAITER DES INFORMATION ET DES DONNEES VIA LE NUMERIQUE</b>	<p>Accéder à de l'information par voie numérique</p> <p>Accéder et gérer des données numérisées</p> <p>Traiter des données numérisées</p> <p>Apprendre avec le numérique</p>

DOMAINES	GROUPES	COMPÉTENCES		
		F1 - Très fréquentes	F2 - Fréquentes	F3 - Peu fréquentes
COMPRENDRE ET GERER SON ENVIRONNEMENT NUMERIQUE	<b>CONNAÎTRE ET UTILISER L'ENVIRONNEMENT ET LES OUTILS NUMERIQUE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser un téléphone portable, gérer une liste de contact, envoyer un SMS, utiliser une application de messagerie instantanée, utiliser une tablette</li> <li>Envoyer un mail et gérer sa boîte mails</li> <li>Utiliser les logiciels bureautiques de base (traitement de texte, tableur, diaporama) – Niveau 1 : fonctions de base : ouvrir un fichier, modifier un texte, remplir un tableau, imprimer, numériser (TOSA Initial / Basique)</li> <li>Utiliser une application métier pour consulter des informations, identifier des alertes et mettre en œuvre des actions adaptées, consigner et transmettre des informations, suivre des procédures internes</li> <li>Niveau 1 – Réception et saisie d'informations simples</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir paramétrer un compte utilisateur sur une application : création et gestion de ses identifiants</li> <li>Utiliser les logiciels bureautiques de base (traitement de texte, tableur, diaporama) – Niveau 2 : utiliser les fonctions des logiciels (TOSA Basique / Opérationnel)</li> <li>Utiliser une application métier pour consulter des informations, identifier des alertes et mettre en œuvre des actions adaptées, consigner et transmettre des informations, suivre des procédures internes</li> <li>Niveau 2 : Saisie d'informations, traitement d'informations</li> <li>Utiliser les réseaux sociaux dans sa pratique professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser des objets connectés</li> <li>Utiliser les logiciels bureautiques de base (traitement de texte, tableur, diaporama) – Niveau 3 : très bonne maîtrise du logiciel, y compris dans ses fonctionnalités avancées (TOSA Avancé)</li> <li>Utiliser une application métier pour consulter des informations, identifier des alertes et mettre en œuvre des actions adaptées, consigner et transmettre des informations, suivre des procédures internes</li> <li>Niveau 3 : exploitation des données, paramétrage d'informations</li> <li>Être en veille sur les technologies et les applications utiles au métier</li> </ul>
	<b>ACCOMPAGNER A L'UTILISATION DU NUMERIQUE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagner l'inclusion numérique des usagers :               <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les démarches administratives en ligne pour mieux accompagner les publics</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagner l'inclusion numérique des usagers :               <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier des usagers ne pouvant pas utiliser les moyens de communication mis à leur disposition (plateforme, mail...)</li> <li>Expliquer à un usager du service le fonctionnement d'une application utilisée par la structure</li> </ul> </li> <li>Expliquer à des pairs les usages numériques développés dans sa structure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagner l'inclusion numérique des usagers :               <ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagner du public à la réalisation des démarches administratives, social, de santé, emploi en dématérialisé</li> </ul> </li> <li>Faire de la prévention sur l'utilisation du numérique</li> </ul>
	<b>GERER DES ALEAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Repérer et signaler des dysfonctionnements</li> <li>Effectuer une maintenance de premier niveau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer les problèmes basiques de connexion</li> <li>Installer des applications numériques et leur mise à jour sur la base de consignes transmises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Installer des outils numériques</li> <li>Utiliser une plateforme ou une application de suivi des incidents pour suivre les tickets d'incident</li> </ul>

## 3) ÉVALUER LA MAÎTRISE PAR SES SALARIÉS DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES TRANSVERSES

### ➔ Les grilles de diagnostic des compétences numériques (doc 5)

#### ▶▶ 2 grilles de compétences numériques

- **7 Compétences communes** à tous les métiers (=socle 1)
- **20 compétences très fréquemment demandées** (=socle 2 avec les 7 compétences communes)

#### ▶▶ Une structure identique

- 3 degrés de maîtrise identifiés (pas du tout, à consolider, tout à fait)
- Indices sous forme de questions pour guider les réponses



## 3 - ASSURER L'INCLUSION NUMÉRIQUE DES SALARIÉS DES PREMIERS NIVEAUX DE QUALIFICATION

## ➔ 7 outils pour assurer l'inclusion numérique des salariés des premiers niveaux de qualification

- ▶▶ 1°) Guide RH (document 1)
- ▶▶ 2°) Livret « Le numérique, c'est essentiel » (document 2)
- ▶▶ 3°) Les trois cahiers des charges (documents 3-2 à 3-4)
- ▶▶ 4°) Le guide d'ingénierie de parcours (document 3-5)
- ▶▶ 5°) Le guide d'ingénierie pédagogique (document 3-7)
- ▶▶ 6°) La méthodologie pour une analyse des usages du numérique (document 3-6)
- ▶▶ 7°) Le référentiel d'expérimentation ANLCI (document 3-1)

## ➔ Des outils conçus dans le cadre de l'action 2-4 de l'EDEC, « Parcours de formation innovants au numérique »

## ➔ Une démarche spécifique :

- ▶ **Ciblée sur une catégorie particulière de salariés**, même si les préconisations sont transférables à d'autres publics
- ▶ **Associe la problématique des compétences numériques et celle des compétences de base** (acquisition des compétences numériques= opportunité pour développer les compétences de base)
- ▶ **Permet de faire du « sur mesure » pour chaque entreprise**, en fonction des usages numériques attendus et du profil de ses salariés
- ▶ **Suppose une capacité au dialogue avec approfondi et durable avec d'autres acteurs** (organismes de formation, OPCO, ANLCI...) et certains moyens en interne
- ▶ **S'articule autour d'un outil central, le guide RH**, à compléter aux différentes étapes par les autres outils

## ➔ Le guide RH (doc 1) : 15 pages pour :

- ▶ Se saisir des **enjeux** de l'inclusion numérique des salariés des premiers niveaux de qualification
- ▶ Disposer des **moyens conceptuels et méthodologiques** nécessaires à la conduite d'un projet d'accompagnement de ces salariés à la transformation numérique

## ➔ Contenu du guide

- ▶ **4 fiches repères:** fiche introductive + fiches #1 à #3
- ▶ **4 fiches outils:** outils 1 à outils 4



## ➔ La démarche projet proposée:

- ▶▶ Étape préparatoire
- ▶▶ 1° **Anticiper les impacts du numérique** sur les activités et les compétences
- ▶▶ 2° **Identifier les situations individuelles** en matière de maîtrise des compétences numériques et des compétences de base
- ▶▶ 3° **Mettre en place des formations et des actions** répondant aux besoins de chacun + S'assurer de la qualité pédagogique des formations

## ➔ Guide RH, fiche repère introductive

- ▶ Rappel de l'impact de la transition numérique **sur tous les personnels, y compris ceux des premiers niveaux** de qualification
- ▶ Explication sur la **nécessité de porter une attention particulière à ces salariés** dans ce contexte
- ▶ **Présentation des fiches repères et des fiches outils**
- ▶ Renvoi au guide les essentiels 2, « partager les enjeux du numérique », conseils généraux

## ➔ Guide RH, fiche outils 1 « besoins de repères ? »

- ▶ **Définition** des compétences de base, de l'illectronisme, des usages de base du numérique
- ▶ Rappel du **lien entre transformations numériques et compétences de base**

# 1) ANTICIPER LES IMPACTS DU NUMÉRIQUE SUR LES ACTIVITÉS ET LES COMPÉTENCES

## ➔ Guide RH, fiche repère #1

- ▶ Alerte sur la **nécessité de clarifier les usages de l'outil numérique** à introduire dans la structure (contexte, situations et attendus d'utilisation) **et leur impact sur l'organisation, le travail, les compétences**
- ▶ **Cette clarification doit permettre de mieux définir les besoins en compétences et en formation** (compétences numériques + autres compétences professionnelles ou compétences de base)
- ▶ **Éléments de base pour définir et analyser un usage numérique:**
  - Méthodologie à adopter (association des encadrants et futurs utilisateurs, anticipation)
  - Sujets à traiter (compétences professionnelles impactées, compétences numériques mobilisées, problèmes posés par la maîtrise insuffisante des compétences de base)
  - Renvoi à des outils complémentaires

## ➔ Guide RH, fiche outils 2: « Grille de description et d'analyse de l'usage professionnel d'un outil numérique »

- ▶ Grille d'**usage envisagé** à remplir
- ▶ **Exemple** de grille d'usage complétée

## 2) IDENTIFIER LES SITUATIONS INDIVIDUELLES

### ➔ Guide RH, fiche repère #2

- ▶ Point d'attention sur la **diversité des situations individuelles face à la transition numérique** (cf. vie quotidienne, parcours professionnel, maîtrise des compétences de base), **chacune nécessitant un accompagnement spécifique**
- ▶ Nécessité d'une analyse de la situation à la fois **vis-à-vis du numérique et des compétences de base**
- ▶ Renvoi à des ressources complémentaires pour **permettre aux encadrants de bien identifier les situations individuelles** (fiche les Essentiels 3, ressources ANLCI en ligne, fiche outils)

### ➔ Guide RH, fiche outils 3

- ▶ **Éléments à insérer dans la grille d'entretien professionnel** pour faire le point sur les compétences numériques et les compétences de base
- ▶ **Questionnements** permettant le repérage d'une fragilité numérique
- ▶ **Grille d'indices en situation professionnelle** pouvant indiquer une fragilité avec les compétences de base

### ➔ Livret « le numérique, c'est essentiel ! »

- ▶ **Outil de sensibilisation et d'identification des situations individuelles destinés aux salariés**



## 3) METTRE EN PLACE DES ACTIONS ET DES FORMATIONS DE QUALITÉ

### ➔ Guide RH, fiche repère #3

- ▶ Cadrage des actions adaptées aux différentes situations individuelles
- ▶ Mise en relation des **profils individuels**, des **objectifs à atteindre** et **types d'actions à mettre en place** pour chacun d'eux
- ▶ **Conseils et renvoi à des outils complémentaires** (guide les Essentiels 4, fiche outils 4, cahiers des charges, outils d'ingénierie) pour mettre en place les actions nécessaires

### ➔ Guide RH, fiche outils n°4

- ▶ Éléments pour **mettre en place une médiation numérique** au sein de la structure, afin de:
  - **Développer des attitudes favorables au numérique (personnes plutôt réfractaires au numérique)**
  - **Faire acquérir des habitudes numériques (« néo-numériques »)**

### ➔ Cahiers des charges

- ▶ Pour passer facilement une commande de formation conforme aux attendus des parcours innovants
- ▶ 3 types de formation possibles, pour des publics précis
  - **Formation de découverte du numérique**  **réfractaires au numérique**
  - **Formation aux usages fondamentaux du numérique**  **néo-numériques**
  - **Formation aux usages professionnels d'un outil numérique**  **professionnels à former sur un outil donné**

### 3) METTRE EN PLACE DES ACTIONS ET DES FORMATIONS DE QUALITÉ

➔ Des ressources complémentaires pour dialoguer avec les organismes de formation et expliciter les attendus des parcours de formation innovants

▶ **Guide d'ingénierie des parcours (fiches IF # 1 à 5)**

= principes à respecter en matière de:

- Diagnostic du contexte et des usages de l'outil numérique
- Positionnement des salariés à former
- Préconisation de parcours
- Caractéristiques des parcours
- Évaluation des formations

▶ **Guide d'ingénierie pédagogique**

= Des illustrations concrètes de la démarche pédagogique attendue

▶ **Référentiel d'expérimentation ANLCI**

= Pour concevoir et expérimenter des modules de formation conformes aux préconisations de l'ANLCI

▶ **Méthodologie pour une analyse des usages numériques**

= Pour faire le point sur les usages du numérique et identifier les compétences à travailler en formation



---

POUR CONCLURE...



7, rue Biscornet 75012 Paris



01 43 41 71 72



udes@udes.fr



www.udes.fr

Accès à la page dédiée ESScalier numérique et aux ressources:

<https://www.udes.fr/nos-actions/services-aux-adherents>



**MINISTÈRE  
DU TRAVAIL,  
DE L'EMPLOI  
ET DE L'INSERTION**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**INVESTIR  
DANS VOS  
COMPÉTENCES**



**uniformation**

Cette action est financée dans le cadre du Plan d'investissement dans les compétences et bénéficie de l'expertise du ministère en charge du travail, dans le cadre de l'EDEC pour le secteur de l'économie sociale et solidaire.