

PRODUCTION INTELLECTUELLE 4

Former les adultes peu qualifiés aux métiers du numérique : pistes et recommandations

Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu, qui reflète uniquement le point de vue des auteurs, et la Commission ne peut pas être tenue responsable de toute utilisation qui pourrait être faite des informations qu'elle contient.

Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne



Ce travail est sous licence Creative Commons Attribution – Non commercial – Licence internationale Share Alike 4.0.

Seul le texte de cette publication (pas les illustrations) est disponible sous la licence.

Table des matières

1. Introduction.....	2
2. Douze métiers du numérique pour les publics peu qualifiés.....	4
3. Le profil des professionnels sollicités.....	8
3.1. Précisions méthodologiques	9
3.2. Les profils des répondants	9
4. Les compétences des métiers du numérique	11
4.1. Le DIGCOMP, référence européenne pour les compétences numériques	11
4.2. Les compétences essentielles aux métiers ciblés	13
5. Filières numériques : recommandations aux opérateurs de formation	16
5.1. Orienter les publics peu qualifiés vers le numérique	16
5.2. Pour des filières à visée métier	17
5.3. Autres recommandations	18
6. Trouver un emploi numérique : informations sur l'insertion professionnelle	20
6.1. L'accès à l'emploi numérique pour les publics peu qualifiés.....	20
6.2. Recommandations à destination des demandeurs d'emploi	22
7. En guise de conclusion.....	24
8. Annexes	25

1. Introduction

Le projet TAACTIC a pour but d'identifier, développer et faire reconnaître les **compétences numériques de base des personnes faiblement qualifiées**/des publics adultes fragilisés afin de **faciliter leur accès durable au marché de l'emploi**.

Ces publics sont particulièrement impactés par la fracture numérique et présentent des difficultés pour s'adapter aux évolutions rapides du marché du travail. De plus, la digitalisation rapide de la société et de tous les aspects de notre quotidien (services publics et privés, loisirs, démarches administratives, commerces, ...) implique de nombreuses inégalités pour ces publics, qui se retrouvent d'autant plus marginalisés.

TAACTIC a pour objectif de proposer des réponses pratiques et opérationnelles aux centres de formation et d'éducation afin d'identifier, de développer et de rendre visible l'apprentissage des compétences numériques en vue d'une meilleure insertion sociale, la poursuite de parcours de formation et un accès durable à de l'emploi de qualité pour les apprenants.

Pour atteindre ses objectifs, l'équipe TAACTIC œuvre à :

1. Créer un **outil de positionnement**, pour identifier et situer les compétences numériques des apprenants (livrable 1) ;
2. Définir un **cadre de référence commun** pour la formation aux compétences numériques de base, comprenant un module de formation aux compétences numériques de base (livrable 2) ;
3. Développer des **activités pédagogiques innovantes** pour les professionnels de l'éducation et de la formation professionnelle et leurs apprenants - EFP (livrable 3) ;
4. **Élaborer des recommandations pour former aux métiers du numérique d'avenir, accessibles aux publics peu qualifiés (livrable 4) ;**
5. Fournir une **boîte à outils**, rassemblant des ressources pédagogiques existantes pour aider à l'organisation de filières de formation aux métiers du numérique (livrable 5).

La première phase du projet a porté sur les compétences numériques de base, et leur acquisition par les publics-cibles. Les trois premiers livrables sont disponibles [sur le site du projet \(https://taactic.eu/\)](https://taactic.eu/). Avec la présente production, la quatrième, le projet passe dans sa seconde phase ; celle qui s'intéresse au marché de l'emploi sur les métiers du numérique et aux formations nécessaires pour y accéder.

Il semble aujourd'hui indéniable que le numérique révolutionne le marché de l'emploi. Les agences officielles de prospective et autres bureaux d'étude projettent, depuis des années, l'évolution du marché de l'emploi liée aux évolutions digitales. Les professionnels avancent qu'un nombre croissant de métiers, professions et fonctions liées au numérique vont s'ouvrir, au détriment de métiers devenant peu à peu obsolètes.

Avec une demande grandissante du côté des employeurs du secteur numérique, les opérateurs de formation sont forcément amenés à s'interroger sur l'organisation de filières et programmes de formation tournés vers le numérique.

Dans cette optique, il nous apparaît intéressant de se pencher sur la question en livrant, pour les acteurs de terrain qui ont été sollicités par sondage, des pistes et recommandations pour favoriser, à moyen et long terme, le développement de filières de formation innovantes, tournées vers la réalité de l'emploi et ses attentes réelles, cela afin de mieux armer les publics peu qualifiés pour une insertion durable dans l'emploi ou dans des parcours de formation spécialisés.

Cette quatrième production doit s'envisager de manière complémentaire avec la cinquième production du projet TAACTIC (<https://taactic.eu/forum/>) Cette dernière production consiste en une boîte à outils rassemblant tout type de ressources utiles à la réflexion, au développement et à l'implémentation de filières et programmes de formation menant au numérique.

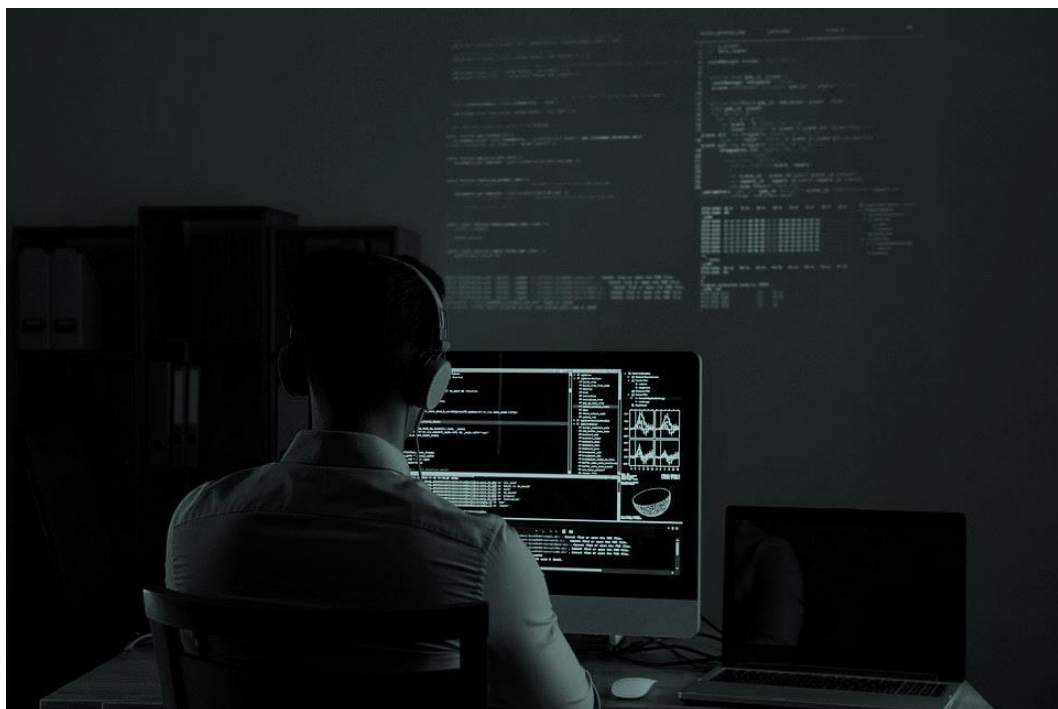
Les présentes recommandations s'organisent autour de 2 grandes parties :

Une 1^{ère} partie présente le cadrage global du projet et les compétences nécessaires pour accéder aux 12 métiers du numérique sélectionnés par les partenaires, dont :

- une présentation succincte des douze métiers du numérique pour les publics peu qualifiés (Section 2) ;
- une présentation du profil des professionnels qui ont sollicités par sondage (Section 3) ;
- les compétences nécessaires pour accéder aux 12 métiers du numérique sélectionnés par les partenaires, avec
 - o un rappel du DIGCOMP, référence européenne pour les compétences numériques (Section 4.1.) ;
 - o une présentation des compétences essentielles aux métiers ciblés selon les répondants au sondage (Section 4.2.).

Une 2^{ème} partie qui met en avant des recommandations :

- à destination des opérateurs de la formation (Section 5.) ;
- spécifiques à l'insertion professionnelle des publics vulnérables (Section 6.).



2. Douze métiers du numérique pour les publics peu qualifiés

L'industrie 4.0 et la digitalisation de la société apportent de nouvelles opportunités d'emploi. En effet, une série de métiers et professions voient le jour, d'autres se spécialisent et/ou deviennent des métiers porteurs, en demande, voire en pénurie. Parmi ceci, il est certain que les adultes peu qualifiés pourront également y trouver leur compte.

Les acteurs de l'insertion socioprofessionnelle, opérateurs de formation, peuvent alors y voir une voie intéressante pour l'orientation de ces publics.

Ainsi, dans le cadre du projet TAACTIC, les partenaires ont choisi d'explorer ces opportunités. Pour ce faire, les partenaires ont ciblé le travail et les recherches. En effet, face à la multitude de métiers, professions et fonctions liées au numérique, les opérateurs de terrain peuvent vite se trouver dépourvu. Quelle nouvelle filière de formation privilégier ? Quels métiers sont réellement accessibles aux publics vulnérables via les dispositifs de formation non-formelle* ? Vers où orienter les apprenants qui veulent se lancer dans le digital ?

Pour rédiger la présente ressource, les partenaires ont commencé par réaliser une **sélection de métiers**, en ciblant certains secteurs et domaines d'activité, à la façon de grappes-métiers, identifiant ensuite au sein de celles-ci, des métiers et professions pour lesquelles :

- il y a de la demande d'emploi, aujourd'hui et demain, pour les personnes faiblement qualifiées (y entendre, n'ayant pas de qualifications ou diplômes de haut niveau scolaire), d'une part ;
- il y a des possibilités d'accès à l'emploi après formation par des organismes de formation non-formelle, d'autre part.

* Une formation est dite non-formelle si l'une des conditions suivantes n'est pas remplie :

- présente un apprentissage graduel hiérarchisé par niveaux ;
- exige des prérequis pour l'admission ;
- dure au moins un semestre (ou 30 European Credits Transfer Scale) ;
- a un programme reconnu par le système éducatif national (ou autorité équivalente).

Tels sont les critères de la " *Classification of learning activities* " (CLA) 2016 pour déterminer si une formation est formelle ou non-formelle.

(<https://ec.europa.eu/eurostat/documents/3859598/7659750/KS-GQ-15-011-EN-N.pdf/978de2eb-5fc9-4447-84d6-d0b5f7bee723>)

Cette sélection a donné lieu à **une liste de douze « métiers du numérique »**, pour lesquels nous voyons une opportunité intéressante pour les publics ciblés :

1. Technicien en informatique

Le. la technicien. ne en informatique est chargé de la gestion et de la maintenance du matériel et des logiciels (préparation, installation, maintenance). Il aide les utilisateurs au quotidien (utilisation logiciels, dépannage). Il conseille sur l'achat et l'installation du matériel. Il participe au service client avec les services commerciaux.

2. Réparateur. trice d'ordinateur

Le réparateur. trice d'ordinateur remplace les pièces et effectue les mises à niveau, le clonage du matériel (passage d'un disque dur mécanique à un disque dur solide, à un lecteur à état solide (SSD), etc.). Il. Elle installe, répare et teste les équipements informatiques ; installe, entretiennent et remplace les pièces des ordinateurs personnels et leurs composants périphériques.

3. Développeur. se web

Le développeur. euse web s'occupe de la partie technique des sites Internet. A la demande d'un client ou d'une entreprise et sur base d'un cahier des charges, il. elle conçoit des sites sur mesure ou adapte des solutions techniques existantes. Spécialiste des langages informatiques, il. elle prend en charge l'ensemble des fonctionnalités du site, son architecture, l'accès aux données ainsi que l'écriture des lignes de codes contenant du texte, du son et des images.

4. Concepteur. rice de sites web

Le. la concepteur. rice de sites web est chargé. e de la conception graphique de projets pour divers types de supports digitaux (sites web, intranet, ...). Il. Elle dispose harmonieusement les textes, les illustrations, les photos, et agence l'ensemble en accord avec la demande du client. Il. Elle a une bonne connaissance technique des outils graphiques sur ordinateur. Il. Elle sait créer un style, un « look » adapté au produit à réaliser. Le. la concepteur. rice de sites web est « l'artiste ».

5. Gestionnaire de communauté

Le. La gestionnaire de communauté crée et ou anime des réseaux numériques (médias sociaux, sites web, blogs, forums, applications spécialisées) pour le compte d'entreprises ou autres structures. Il. Elle est chargé. e d'animer des communautés pour développer la relation des clients / utilisateurs avec une entreprise ou une marque. Il. Elle travaille avec les services marketing, communication et est sensibilisé à ces domaines. Le. La gestionnaire de communauté développe gère la e-réputation de la structure en améliorant sa notoriété et son image. Il contribue à l'analyse de l'efficacité des actions de communication (reporting) et assure une veille sur les plateformes émergentes et l'environnement concurrentiel.

6. Médiateur. trice numérique

Le. La médiateur. trice numérique, qui n'est pas officiellement reconnu en Espagne, vise à dynamiser les espaces TIC en développant des actions de formation à l'utilisation des technologies numériques, à la dynamisation des communautés et à l'amélioration de

l'employabilité. Le/La médiateur.trice numérique a un profil à mi-chemin entre le social et le technologique afin de pouvoir mener à bien les tâches pédagogiques d'accompagnement de tous types de groupes, par une attention personnalisée et collective.

7. Communiquant.e web

Le Communiquant.e web contribue à améliorer l'image de marque de l'entreprise par rapport à la concurrence. Ainsi, il est de son ressort d'organiser et de concevoir la stratégie de communication numérique avec ses partenaires internes et externes.

Le champ d'action du/de la Communiquant.e web comprend aussi bien la communication interne que la communication externe. En interne, il/elle intervient sur l'intranet, les newsletters internes, le blog de l'entreprise, etc. En externe, il/elle gère le site internet de l'entreprise, l'achat d'espaces publicitaires, les comptes de la société sur les réseaux sociaux, etc. L'analyse de ses actions l'amène à conforter sa réflexion sur les futurs projets à mettre en place.

8. Monteur.euse de connexion FTTH (*fiber to the home*)

Le/La monteur.euse raccordeur FTTH (Fiber To The Home) participe à l'installation de réseaux de communication en fibre optique. Au sein d'une équipe et sous les directives du chef d'équipe, il/elle s'implique dans la préparation du chantier et met en œuvre le déploiement du câble optique en horizontal comme en vertical jusqu'au raccordement des fibres optiques aux boîtiers d'étages. Il/Elle réalise les soudures de fibre optique et participe également au contrôle de la qualité de la liaison optique sous la responsabilité d'un(e) chef(e) d'équipe ou d'un(e) technicien (ne) de mesure, afin d'enregistrer sur support numérique la courbe de mesure optique.

9. Installateur.euse de réseaux

L'installateur.trice réseau ou de technicien.ne PC et réseaux porte sur des tâches liées à l'assemblage, à la configuration, à l'installation, à la maintenance, à la résolution de problèmes et à l'assistance à l'utilisateur, sur le plan des infrastructures informatiques (hardware), des applications (software) et des réseaux. Dans ce cadre, il/elle gère le câblage, la mise en réseau sans fil, l'installation et la configuration des équipements, la sécurité du réseau contre le piratage ou les virus, le choix du matériel.

10. Technicien.ne/agent.e ERP

Le/la technicien.ne/agent.e ERP traduit les besoins fonctionnels d'un système d'information d'un commanditaire selon les objectifs de domaine métier et les contraintes économiques et logistiques. Il/Elle négocie avec les informaticiens les composantes d'un outil logiciel, assiste la maîtrise d'ouvrage et participe à des projets de mise en œuvre de systèmes d'information.

11. Agent.e/technicien.ne de base de données

Le/la technicien.ne des systèmes informatiques met en œuvre et assure la disponibilité des ressources physiques et logiques nécessaires au fonctionnement des systèmes de production et d'exploitation informatiques et de télécommunication de l'entreprise.

Il/Elle surveille le fonctionnement des systèmes et réseaux et assure la cybersécurité. Il/Elle peut éventuellement être mené à coordonner une équipe, ou travailler seul.

12. Chargé de support technique et commercial (Call center, Helpdesk ...)

Le/La technicien.ne de support informatique est généralement développé par des professionnels ayant des compétences et une expérience dans l'utilisation de systèmes informatiques et d'outils numériques et dans l'assistance à d'autres personnes pour la résolution d'incidents, de doutes, de questions en relation avec une technologie spécifique, et l'orientation concernant le type de solutions qu'ils peuvent choisir dans le développement de leur activité professionnelle ou personnelle par l'utilisation de la technologie numérique. L'assistance peut être fournie à distance par le biais d'un système informatisé de gestion des incidents, par téléphone ou en personne, en offrant une aide et un soutien sur le lieu de travail en fonction du besoin spécifique.

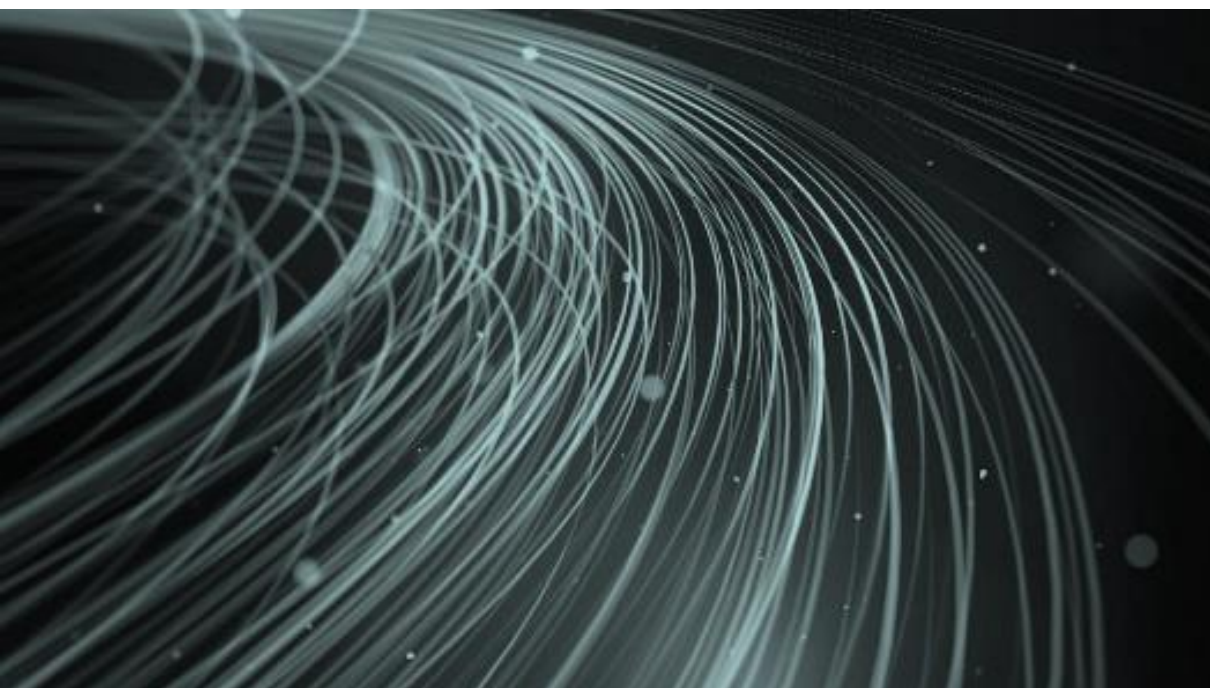
Ces douze métiers constituent donc des pistes pertinentes et intéressantes de développement de nouvelles filières de formation pour les publics-cibles du projet TAACTIC.

3. Le profil des professionnels sollicités

Afin d'émettre des recommandations et informations relatives aux douze métiers ciblés, nous avons fait le choix de sonder des professionnels de terrain. Leur avis a été recueilli au moyen d'une enquête par questionnaire adressé aux professionnels, exerçant ou formant à, des métiers du numérique présélectionnés. Ainsi le présent rapport s'appuie, en majeure partie, sur l'avis de professionnels du numérique.

Cette enquête visait plusieurs objectifs :

- identifier les compétences nécessaires pour les professions présélectionnées par les partenaires ;
- sonder le potentiel d'emplois dans les métiers du numérique pour les demandeurs d'emploi peu qualifiés / éloignés de l'emploi ;
- fournir aux opérateurs de formation des informations pour construire les futurs programmes de formation visant à acquérir des compétences numériques techniques et transversales.



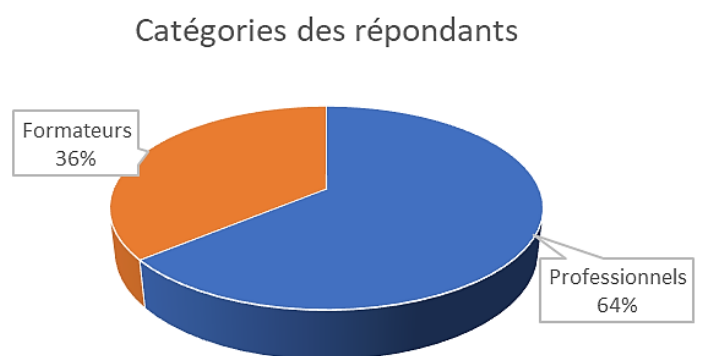
3.1. Précisions méthodologiques

- **Qui ?** Les partenaires ont interrogé des professionnels des métiers sélectionnés dans un ou deux des pays partenaires (au choix, distribué entre les métiers) : Belgique, France, Italie ou Espagne.
- **Comment ?** En face à face, par téléphone ou via un formulaire en ligne.
- **Calendrier :** l'enquête, individuelle et anonyme, a été administrée de novembre 2021 à janvier 2022.

3.2. Les profils des répondants

Nombre de répondants : **100 personnes ont répondu au questionnaire**. Les 100 participants ont émis **120 réponses** (certaines personnes ont répondu à plusieurs métiers).

Parmi les participants à l'enquête, on retrouve une bonne répartition entre **professionnels et formateurs**, puisque 64 professionnels et 36 formateurs ont répondu au questionnaire.



L'éventail de profils de répondants est représentatif de plusieurs fonctions de l'entreprise :

- formateurs sur l'un des métiers visés ;
- employés sur l'un des métiers visés ;
- personnel d'encadrement (cadre supérieur, responsables administratives/ RH, etc.) ;
- directions (tels que le Directeur général du Campus Numérique, le Président d'Objectif Fibre, le Directeur Commercial Prysmian Telecom Solutions, ...) ;
- indépendants.

Pour ce qui est de leur parcours professionnel, **les répondants ont déclaré des formations variées, pas nécessairement en lien avec les métiers du numérique :**

- Formation « sur le tas »
 - Autodidacte + formations complémentaires ;
 - Formation sur le « terrain », sur poste ;
 - Formation continue.

- Formation supérieure de type court ou de type long
 - Parcours universitaires et/ou en écoles supérieures diverses.

Les répondants au questionnaire ont eu **accès à leur emploi** actuel par différents biais :

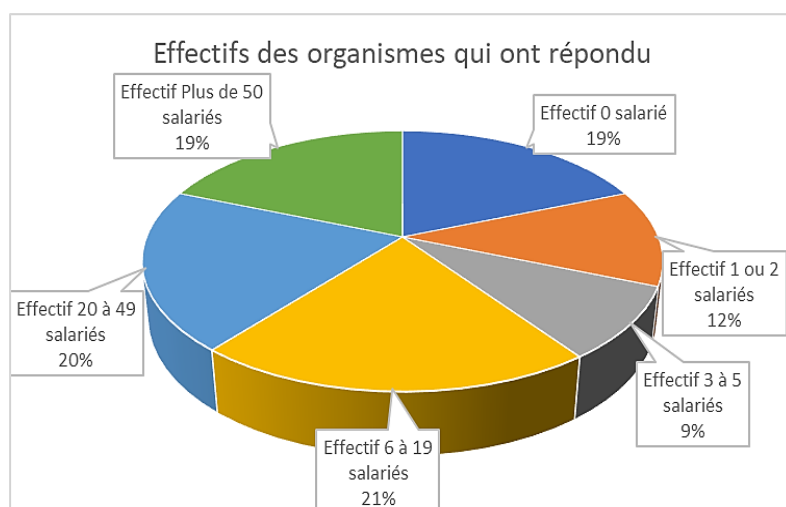
- soit via leur formation initiale ;
- soit par progression externe, en majorité, et interne, à la marge.

Un certain nombre de répondants ont connu des expériences professionnelles très diverses avant d'accéder à leur fonction actuelle.

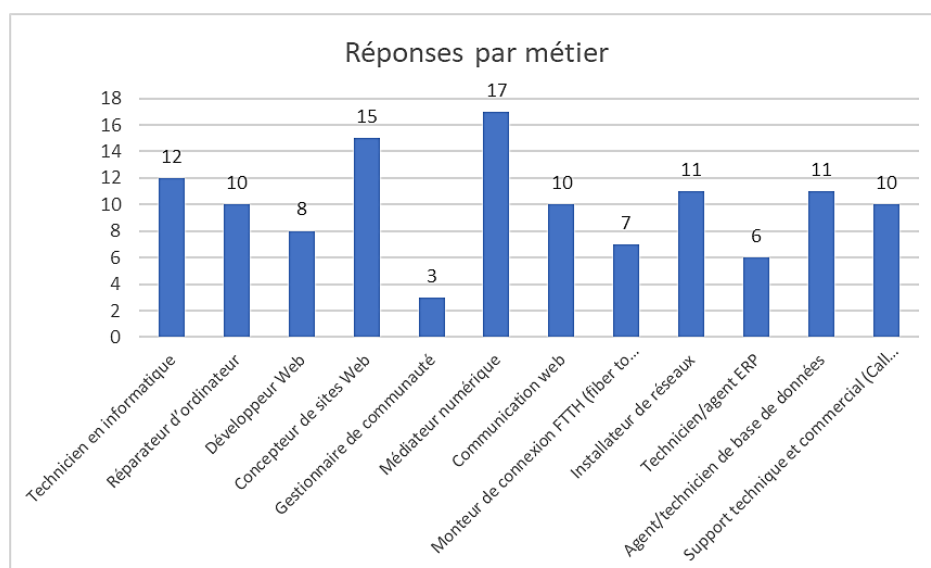
Les répondants au questionnaire **travaillent actuellement plutôt dans des petites entreprises.**

Au sein de ces entreprises, les répondants exercent des fonctions variées, qui se rapportent à l'un des douze métiers/professions ciblées.

La distribution des réponses par métier est globalement conforme et homogène.



Certains métiers ont récolté un plus grand nombre de réponse (médiateur numérique, concepteur de sites web, technicien en informatique). Néanmoins, il a été compliqué pour les partenaires de réussir à contacter des professionnels et des formateurs sur le métier de *Gestionnaire de communauté*, et dans une moindre mesure, de *Technicien/agent ERP*.



4. Les compétences des métiers du numérique

4.1. Le DIGCOMP, référence européenne pour les compétences numériques

A l'aube du tout digital, nous sommes face à un grand enjeu collectif et sociétal, celui d'emmener tous les citoyens vers le numérique, et combattre les fractures numériques. Ceci afin que chacun puisse bénéficier des nouvelles technologies, dans un monde où le numérique semble devenir incontournable au quotidien.

L'Union Européenne a donc entrepris, il y a plusieurs années, un chantier pour se munir d'une référence commune : le référentiel DigComp, pour *European Digital Competence Framework for Citizens*, [cadre de référence européen des compétences numériques](https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC106281) (<https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC106281>). Le référentiel DigComp a été élaboré pour améliorer la compréhension de tout un chacun, à travers l'Union Européenne, des compétences numériques. Dans un contexte européen où de nombreux adultes sans emploi présentent de nombreuses lacunes en matière de littératie numérique, cette ressource-clé fait le lien entre compétence, formation, emploi et citoyenneté. Son objectif est de doter les états-membres d'une norme commune permettant la conception de politiques, programmes et dispositifs soutenant le développement des compétences numériques.

Devenant la référence incontournable en matière de compétence numérique, tout organisme de formation se doit, dès aujourd'hui, d'intégrer le DigComp dans ses ressources usuelles, presque au même titre que les référentiels et ressources orientés métiers et compétences techniques. C'est d'autant plus le cas pour les organismes voulant se positionner sur des filières digitales.

Le DigComp identifie 21 compétences, au sein de 5 domaines de compétences :

1. Information
2. Communication et collaboration
3. Création de contenu
4. Sécurité
5. Résolution de problèmes

Avec cet outil, l'idée est de développer une culture numérique auprès de tous les citoyens européens afin qu'elles et ils puissent :

- Maîtriser les logiciels et programme courants, utiles à la vie privée, citoyenne, et professionnelle (outils de bureautique, communication et partage en ligne, accès aux services publics digitalisés, ...) ;
- Acquérir une approche critique du numérique, dans une visée d'éducation aux médias, pour adopter des utilisations et usages réfléchis du numérique ;
- Acquérir une logique algorithmique leur permettant de comprendre et utiliser le numérique et les nouvelles technologies.

Dans sa version la plus récente, le DigComp 2.1 (2017), les 21 compétences sont ventilées en 8 niveaux de maîtrise, faisant écho aux huit niveaux du [Cadre Européen des Certifications](https://europa.eu/europass/fr/european-qualifications-framework-eqf) (<https://europa.eu/europass/fr/european-qualifications-framework-eqf>). Les huit niveaux du DigComp, du débutant à l'expert, sont déterminés selon le degré de **complexité des tâches** à réaliser ainsi que le **niveau d'autonomie** de la personne réalisant les tâches visées. Au plus une tâche est complexe, au plus le niveau de maîtrise nécessaire est élevé. Par exemple, au niveaux 1 et 2, on retrouverait le fait d'ouvrir une application sur un smartphone quand, aux niveaux plus

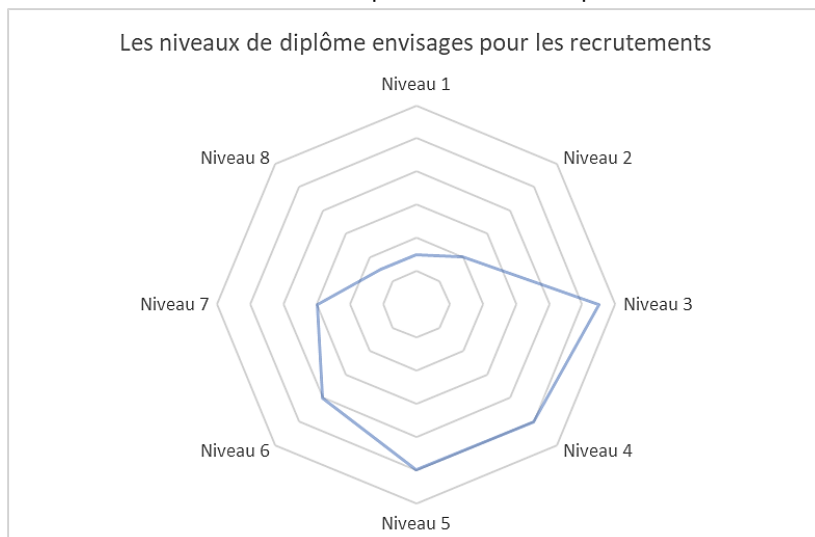
élevés, on serait à même de développer une telle application. La dimension de l'autonomie recouvre la capacité à réaliser une tâche en étant guidé, aux niveaux 1 et 2, jusqu'au fait de pouvoir, aux niveaux plus élevés, soi-même accompagner et former une personne sur cette tâche.

Dans cette production, les métiers choisis par les partenaires du projet se situent sur les niveaux intermédiaires et élevés du DigComp. Dans le cadre des métiers ciblés, le niveau DigComp des formations se situe donc dès le niveau 3 et au-delà. Selon les répondants à l'enquête et aux recherches du partenariat, les métiers ciblés, dans leur version accessible aux publics-cibles, se situent aux niveaux 3 à 6.

En effet, à la question de savoir à quel niveau étaient envisagés les engagements prochains dans leur entreprise sur des postes mobilisant le numérique, les réponses étaient principalement distribuées entre le niveau 3, 4, 5 et 6.

Pour rappel, les savoirs pour chaque niveau sont définis comme suit :

- *Niveau 3* : savoirs portant sur des faits, principes, processus et concepts généraux, dans un domaine de travail ou d'études ;
- *Niveau 4* : savoirs factuels et théoriques dans des contextes généraux dans un domaine de travail ou d'études ;
- *Niveau 5* : savoirs détaillés, spécialisés, factuels et théoriques dans un domaine de travail ou d'études, et conscience des limites de ces savoirs ;
- *Niveau 6* : savoirs approfondis dans un domaine de travail ou d'études requérant une compréhension critique de théories et de principes.



Etant entendu que, sur le terrain du marché de l'emploi, cette variable dépendra toujours de la réalité de terrain : structure de l'entreprise, organigramme et schéma de décisions et d'exécution, missions précises, ..etc.

4.2. Les compétences essentielles aux métiers ciblés

Pour les douze métiers ciblés, il existe certainement, dans chaque pays, des référentiels de compétences et profils métiers qui servent de standard, ou de norme, pour construire les programmes de formation.

En guise d'introduction à ces références, nous avons sondé les professionnels des métiers ciblés pour identifier **les compétences spécifiques clés, les plus essentielles à leur métier**. Cette sélection acte comme introduction aux référentiels spécifiques, afin de mieux comprendre les métiers ciblés, et donc le cœur des programmes de formation à bâtir, à la fois pour les compétences techniques et les savoir-faire comportementaux :

Compétences techniques	Savoir-faire comportementaux
Technicien.ne en informatique	
1. Installer, entretenir et dépanner des équipements informatiques (1ère) 2. Fournir une assistance technique aux employés 3. Effectuer une configuration standard sur un poste de travail 4. Installer ou configurer un appareil dans l'environnement du client	1. L'autonomie 2. Le sens des responsabilités 3. L'efficacité
Réparateur.trice d'ordinateurs	
1. Remplacer le disque dur d'un ordinateur afin d'installer et de configurer le système d'exploitation en fonction des spécifications fournies 2. Mettre à jour et entretenir les composants matériels et le système d'exploitation, en effectuant les configurations et les transferts de données nécessaires, selon les procédures standard 3. Remplacer un composant du système, trouver et installer les pilotes pour le système d'exploitation utilisé et mettre à jour le système	1. Persévérance 2. Capacité d'adaptation 3. Efficacité
Développeur.euse web	
1. Rédiger les lignes de codes informatiques (Langages de codage et conception de sites) 2. Retranscrire un cahier des charges 3. Créer et développer des programmes et des applications	1. Esprit d'analyse 2. Sens de l'organisation 3. Autonomie
Concepteur.trice/Designer web	
1. Concevoir graphiquement des projets pour dives types de supports (sites web, intranet, etc.) 2. Disposer harmonieusement les textes, les illustrations, les photos, et agencer l'ensemble en accord avec la demande du client 3. Créer un style, un « look » adapté au produit à réaliser	1. Efficacité 2. Curiosité intellectuelle 3. Sens de l'organisation

Gestionnaire de communautés

1. Animer une communauté
2. Contrôler et analyser les échanges au sein des communautés
3. Appliquer les règles de diffusion de l'information et de la communication

1. Communication
2. Faculté d'adaptation
3. Autonomie

Médiateur.trice numérique

1. Mettre en œuvre des actions de médiation auprès d'utilisateurs dans un environnement numérique
2. Assurer l'accueil et l'information des différents publics dans le cadre d'une structure ou lors d'une action de médiation numérique
3. Assister techniquement différents publics et entreprises dans l'utilisation de machines et outils numériques

1. Curiosité intellectuelle
2. Esprit d'analyse
3. Innovation

Communiquant.e web

1. Posséder de bonnes bases en arts graphiques et en communication (notions d'ergonomie et de design, etc.),
2. Maîtriser d'un logiciel de retouche d'images et de conception graphique
3. Créer des supports de communication : brochures, affiches, visuel pour les réseaux sociaux

1. Communication
2. Initiative
3. Autonomie

Monteur.euse de connexion FTTH (fiber to the home)

1. Réaliser les travaux de tirage et déroulage de fibre optique
2. Réaliser les travaux de raccordement des fibres optiques jusqu'aux boîtiers d'usage,
3. Procéder aux tests et mesure / Préparer et installer son chantier

1. Autonomie
2. Communication
3. Efficacité

Installateur.trice réseau

1. Assembler, configurer, installer, et assurer des tâches de maintenance des infrastructures informatiques (hardware), des applications (software) et des réseaux.
2. Gérer le câblage, la mise en réseau sans fil, l'installation et la configuration des équipements, la sécurité du réseau contre le piratage ou les virus, le choix du matériel.
3. Etablir un diagnostic et apporter une réponse appropriée.

1. Efficacité
2. Sens de l'organisation
3. Esprit d'analyse

Technicien.ne/Agent.e ERP

1. Définir les évolutions d'un système d'information
2. Identifier des choix stratégiques d'évolution des systèmes d'information de l'entreprise
3. Coordonner les différentes étapes d'un projet

1. Esprit d'analyse
2. Autonomie
3. Sens de l'organisation

Agent.e/technicien.ne de données (base)

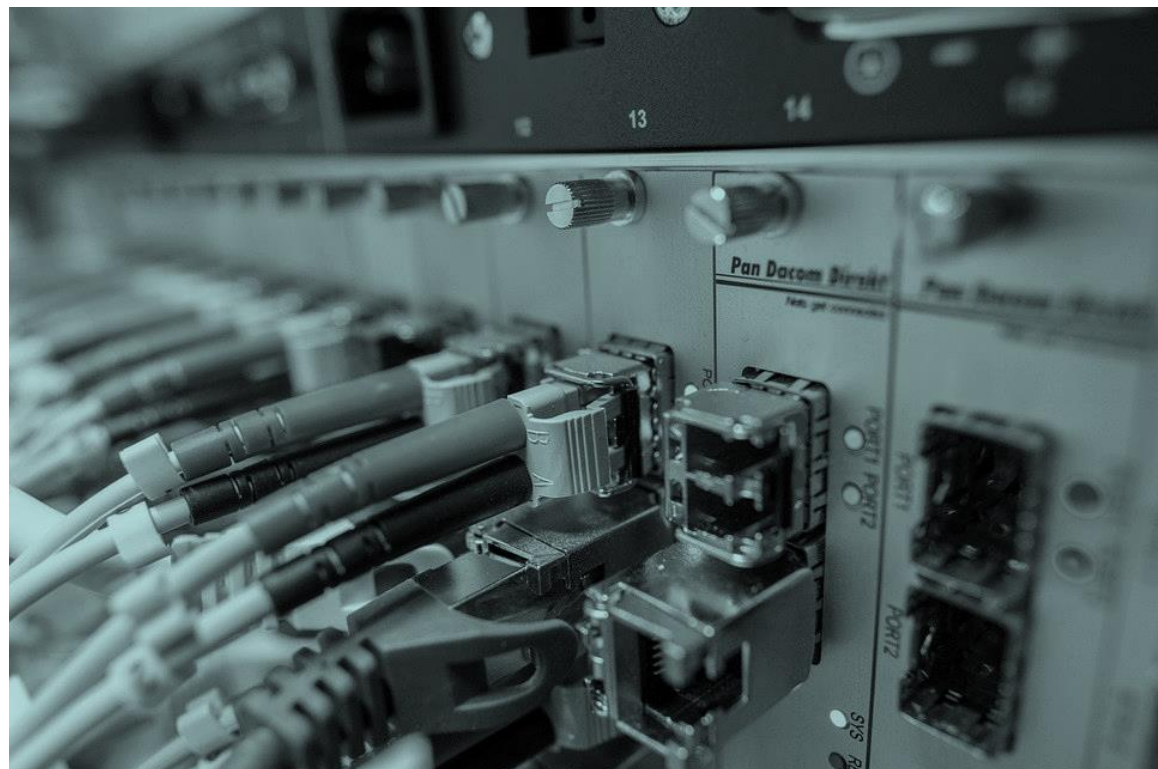
1. Travailler avec des bases de données (théories d'interrogation des bases de données, techniques de manipulation des données, langage SQL)
2. Appliquer des procédures pour assurer la sécurité, la confidentialité et l'efficacité des données
3. Utiliser et mobiliser des outils de traitement de données

1. Compétences analytiques
2. Autonomie
3. Sens des responsabilités

Chargé de support technique et commercial (Call center, Helpdesk...)

1. Fournir une assistance technique
2. Traiter les dossiers contentieux (litiges, plaintes, etc.)
3. Transférer un problème technique complexe à un spécialiste

1. Compétences analytiques
2. Esprit d'équipe
3. Communication



5. Filières numériques : recommandations aux opérateurs de formation

L'enquête auprès des professionnels de terrain, combinée à diverses recherches et analyses, a mené le partenariat TAACTIC à dresser une **liste de recommandations pour les opérateurs souhaitant orienter leurs filières vers les métiers du numérique**. Ces conseils, alliés à l'expertise des équipes de terrain, permettront certainement de fournir des perspectives de formation innovantes et adaptées aux besoins et profils des publics-cibles.

5.1. Orienter les publics peu qualifiés vers le numérique

Les publics peu qualifiés qui sont les publics-cibles du projet ont besoin de connaître les opportunités offertes par le numérique. Dans ce cadre, les opérateurs de formation non-formelle, qui ont souvent vocation à accueillir ces publics cibles, ont certainement un rôle à jouer dans l'orientation de ces publics, pour les accompagner à la détermination de leur projet professionnel numérique. Voici quelques pistes de travail en ce sens :

- Participer à la **vulgarisation des disciplines**, afin que les publics peu qualifiés aient une meilleure vision des opportunités et métiers du numérique. En effet, il n'est pas rare que ces publics, et notamment des publics adultes peu qualifiés, méconnaissent les professions digitales.
- Prévoir une sollicitation des professionnels du métier concerné, pour faciliter le transfert des savoir-faire par des pairs (stage, mentorat, interventions sur site, réunions de partage de savoir, etc.). Cela permet également aux apprenants de **rencontrer des professionnels du secteur**, de se projeter et d'être inspirés par des parcours diversifiés.
- Sensibiliser les **organismes publics et institutionnels de l'emploi et de la formation** pour travailler avec eux sur la mise en place de dispositifs d'orientation des publics peu qualifiés vers le numérique.
- Travailler sur la mise en place du système de badge¹ dans le système d'autoformation ou de validation par l'acquis professionnel ou privé.
- Favoriser la **ludification** des apprentissages, pour rendre la matière enseignée plus abordable notamment auprès de personnes qui, parfois, ont quitté le système scolaire assez tôt.
- Développer des partenariats avec des **organismes et opérateurs de formation qualifiants**, pour développer des passerelles facilitant la poursuite du parcours de formation vers de la formation professionnelle plus poussée. Cela peut se traduire notamment par l'organisation de **filières de préformation ou de préparation à l'entrée** en formation qualifiante.

¹ Créés en 2011 par la fondation Mozilla, les Open Badges fournissent un système d'accréditation qui vise à créer de nouvelles opportunités de carrière et d'éducation en faisant la promotion de la reconnaissance des compétences et des réalisations acquises par le biais d'un apprentissage formel et informel.

5.2. Pour des filières à visée métier

- Intégrer un lien plus fort avec les entreprises et **employeurs du territoire**, pour identifier au plus juste les besoins des entreprises. En outre, bâtir et entretenir des relations stratégiques avec les employeurs permet de trouver plus facilement des places de stages et d'apprentissage pour les apprenants, voire une voie d'accès directe à l'emploi.
- Porter de l'attention à l'orientation et aux **phases de détermination et de validation du projet professionnel** avant d'entamer la formation professionnelle proprement dite. Cela permet la découverte du métier sous ses différents aspects, mais favorise aussi la connaissance de soi et la **définition du projet professionnel**, très utile à l'accroche et au maintien en formation ensuite.
- Intégrer de la **formation à distance** dans les filières, lorsque cela est pertinent. En effet, plusieurs métiers du numérique offrent des modalités de travail à distance. Intégrer cette dimension aux formations permet aux apprenants de s'y exercer et d'être immergés dans des conditions réelles de travail, de façon à exercer leur autonomie.
- Intégrer des temps de **formation pratique « le terrain »**, et des mises en situation de travail. A l'instar des organismes de formation par le travail ou d'insertion par l'activité économique, cela peut passer soit par des chantiers, soit par la réalisation de commandes pour le compte de clients.
- Travailler les **savoir-faire comportementaux** tout au long de la formation, celles-ci étant un élément-clé prenant de plus en plus d'importance auprès des employeurs.
 - Un enseignement majeur du sondage est l'importance des savoir-faire comportementaux, dans le numérique, peut-être encore plus que dans d'autres secteurs. Les répondants ont insisté sur ces savoir-faire qui sont essentiels pour une insertion durable, et un maintien, dans l'emploi. En effet, les technologies évoluent très vite et les compétences techniques doivent donc être continuellement mises à jour. Pour développer leur polyvalence et augmenter leurs chances de conserver leur emploi à long terme, il faut préparer les apprenants à évoluer dans ce secteur en (r)évolution permanente. Ainsi, les programmes de formation devront faire la part belle à l'**autonomie**, la **curiosité intellectuelle**, la **capacité d'adaptation**, la capacité à apprendre (**apprendre à apprendre**) et à s'auto-former, ...
 - Les savoir-faire comportementaux peuvent notamment être abordées grâce à des mises en situation professionnelle mais aussi à travers d'activités pédagogiques qui s'inspirent de la **pédagogie du projet** ou de la pédagogie par objectifs. A travers la mise en place d'un projet, les apprenants sont amenés à mettre en œuvre diverses facultés et compétences transversales en situation professionnelle : esprit d'entreprise, sens de l'organisation, rigueur, recherche des bonnes informations et ressources, sens du travail d'équipe, sans compter l'exploitation d'un potentiel jusqu'ici insoupçonné qui favorise la confiance en soi et l'estime de soi.
- Intégrer des méthodologies de travail et de gestion de projets type **Agile, Scrum**, ... très populaires dans les milieux de travail liés au numérique.
- Prévoir des dispositifs de **reconnaissance des acquis d'apprentissage, et la préparation à la validation et/ou la certification** des compétences. Cela a pour effet de valoriser les

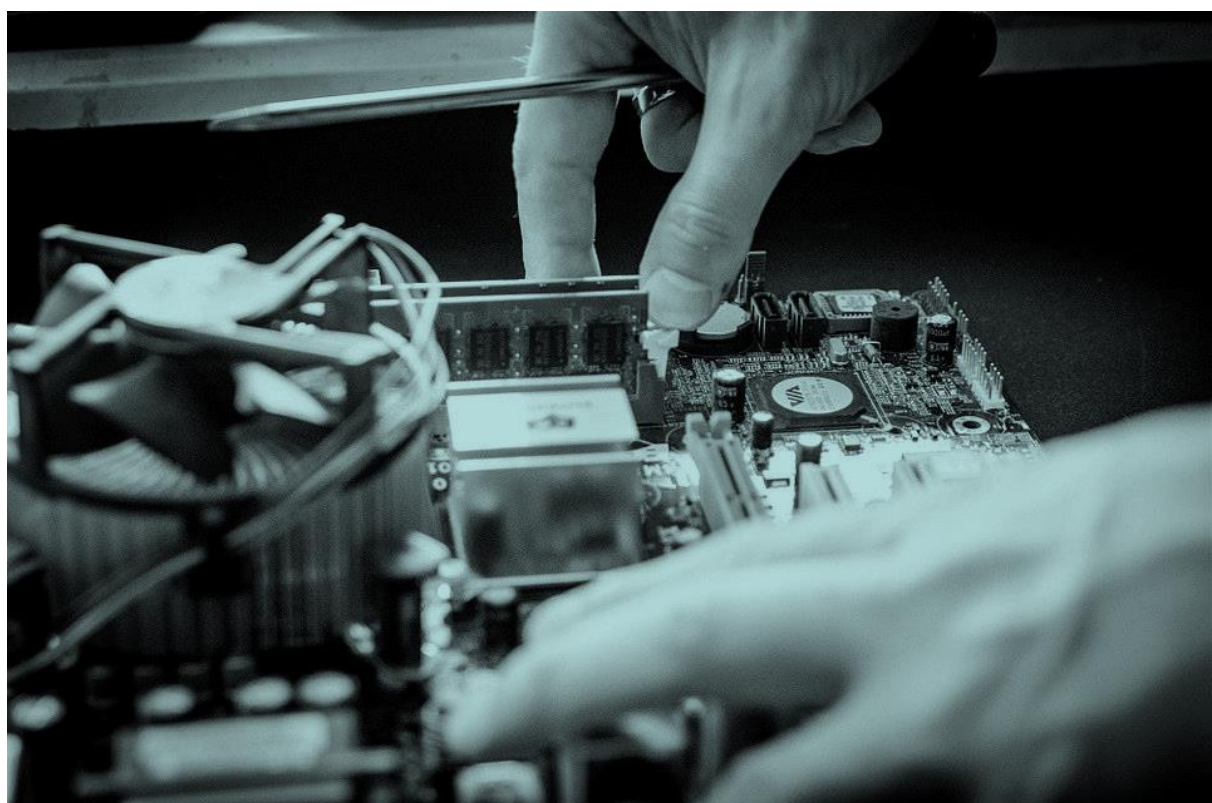
acquis d'apprentissage et faciliter, le cas échéant, l'accès à certains postes ou certaines formations exigeant des prérequis particuliers.

- Un autre enseignement important tiré du sondage est le fait que, comme dans d'autres secteurs, les employeurs du numérique se disent moins intéressés par les diplômes que par les compétences et attitudes des candidats. Cependant, de nombreux candidats à l'emploi sont issus de formation de l'enseignement supérieur. Face à ces « concurrents », les publics issus des parcours d'insertion socioprofessionnelle ont parfois du mal à intéresser les recruteurs à leur CV. Les validations et certifications sont alors un moyen pertinent pour y remédier.
- Pour certains métiers, constituer un **portfolio** reprenant les réalisations de l'apprenant (logos, sites, contenus, programmes, ...) lui permettant de garder des traces valorisables lors de sa recherche d'emploi. Cela suppose de former ou de faire monter en compétences les apprenants sur la méthodologie de réalisation d'un portfolio.
- Parce que les technologiques sont en évolution constante, il est important de mettre en place une **veille technologique constante** sur les évolutions des métiers visés. Et de même, il faut miser sur la **formation continue** des formateurs techniques sur les outils de métiers.
- Explorer les opportunités et réalités de **l'entrepreneuriat**. Les métiers et professions numérique sont souvent exercés par des indépendants ou des consultants. Les programmes de formation menant à ces métiers doivent donc intégrer cet aspect. A ce sujet, en complément au DigComp, évoqué plus haut, il est intéressant de se pencher sur [EntreComp](https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1317&langId=en) (<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1317&langId=en>), le cadre de référence européen conçu pour illustrer les aptitudes qui constituent les compétences entrepreneuriales.

5.3. Autres recommandations

- Œuvrer à la **mixité de genre** dans les milieux professionnels du digital et à la **féminisation des métiers et filières**. Au niveau des opérateurs de formation, cela se joue dès le recrutement et l'orientation, en ayant une attention particulière à se rapprocher des associations d'insertion et d'accompagnement de femmes ; voire à l'ouverture de filières dédiées aux femmes.
- Faciliter l'**accès au matériel informatique**, notamment via du prêt de matériel à domicile. Cela permet aux apprenants de réaliser du renforcement ou du travail complémentaire en fonction de leurs envies et besoins, et de se familiariser d'autant plus au numérique.
- Rendre **plus visible l'offre de formation spécialisée existante**. En effet, le nombre de formations accessibles aux demandeurs d'emploi et aux salariés est très important, dans tous les pays partenaires du projet. Cette offre de formation n'est cependant pas toujours connue ni par les personnes intéressées ni par les entreprises. Cela passe notamment par un travail de collaboration avec les institutions publiques d'accompagnement des demandeurs d'emploi et des travailleurs en reconversion, ainsi qu'avec les employeurs et leurs cellules de gestion des ressources humaines pour la formation continue et la requalification des travailleurs.
- Encore une fois, pour favoriser l'accès à l'emploi des apprenants, l'une des clés de succès est le développement d'activités de **job coaching et d'accompagnement des projets**

professionnels des apprenants, notamment via des ateliers de recherche d'emploi, des salons et moments de rencontre avec les employeurs de la région, la mise en place de couveuse d'entreprises, ...



6. Trouver un emploi numérique : informations sur l'insertion professionnelle

Une fois la formation réalisée, reste l'enjeu de l'insertion sur le marché de l'emploi. Pour favoriser l'accès des publics vulnérables à l'emploi numérique, voici quelques pistes de réflexion.

Interrogés à propos des postes disponibles prochainement au sein de leur entreprise, les répondants à notre enquête considèrent que les recrutements seront plutôt difficiles.

Les réponses pointent diverses raisons qui rendent les recrutements difficiles :

- la méconnaissance des métiers ;
- le manque de candidats, en général, et de candidats qualifiés en particulier ;
- les besoins croissants des entreprises qui dépassent le nombre de candidats disponibles : des entreprises cherchent à débaucher des salariés d'autres entreprises ;
- le manque de savoir-faire comportementaux comme l'autonomie, la capacité d'auto-formation, la persévérance, la mobilité, les compétences rédactionnelles, etc.

De plus, contrairement à ce que l'on pourrait penser, les employeurs s'accordent à dire qu'il y a un manque criant, voire une pénurie, au niveau mondial, de main d'œuvre dans les secteurs digitaux. Cette pénurie semble s'expliquer par plusieurs choses : manque de connaissance des opportunités du numérique (métiers et professions existantes, marché de l'emploi, ...), décalage entre les compétences apprises en formation et les exigences des employeurs, ...

La digitalisation entraîne à la fois la création de nouveaux emplois, mais également, par la force des choses, l'obsolescence de certaines fonctions. Il y a donc un double enjeu à ce niveau : former des futurs travailleurs aux nouveaux postes disponibles et travailler à la reconversion des personnes qui risquent de perdre leur emploi. Et ce double enjeu se rencontre *in fine*, puisque les travailleurs perdant leur emploi viendront grossir les rangs des demandeurs d'emploi en recherche de formation.

Il semble donc exister de la marge pour l'innovation et l'amélioration des formations, d'une part, mais surtout de la place pour nos publics sur le marché de l'emploi numérique d'autre part.

6.1. L'accès à l'emploi numérique pour les publics peu qualifiés

Les métiers du numérique peuvent sembler, pour les adultes éloignés de l'emploi et vulnérables, des métiers quasi-inaccessibles. Pourtant, il nous semble qu'il y a là une réelle opportunité pour eux. Et des expériences de terrain le montrent, partout en Europe, à l'instar de [BeCode](#) ou encore [Molengeek](#) en Belgique, ou de la Grande Ecole du Numérique, en France (<https://www.grandeecolenumerique.fr/>).

Pour les organismes accompagnant ces publics dans leur parcours d'insertion socioprofessionnelle, il y a donc un grand enjeu d'orientation et de formation de ces publics, afin qu'ils puissent découvrir que le digital comme carrière est à leur portée.

Une fois cette étape réalisée, leur parcours doit faire la part belle à l'accompagnement post-formation. A cet égard, nous livrons ici quelques réflexions et recommandations à approfondir, pour espérer un meilleur accès à l'emploi numérique pour ces publics.

- **Penser le projet pédagogique du centre de formation, pour favoriser les apprenants lors des recrutements :**

Il n'est pas aisé pour un employeur de trouver le bon profil même si de nombreux candidats postulent. Quant au public ciblé, il va devoir marquer la différence face à des candidats bardés de diplômes.

Le demandeur d'emploi passé par un cursus de formation professionnelle a cependant la faculté de convaincre l'employeur qu'il peut répondre aux besoins de l'entreprise. Ce dernier peut valoriser autrement sa candidature. Le projet pédagogique du centre de formation permet déjà de s'en convaincre au travers des éléments suivants :

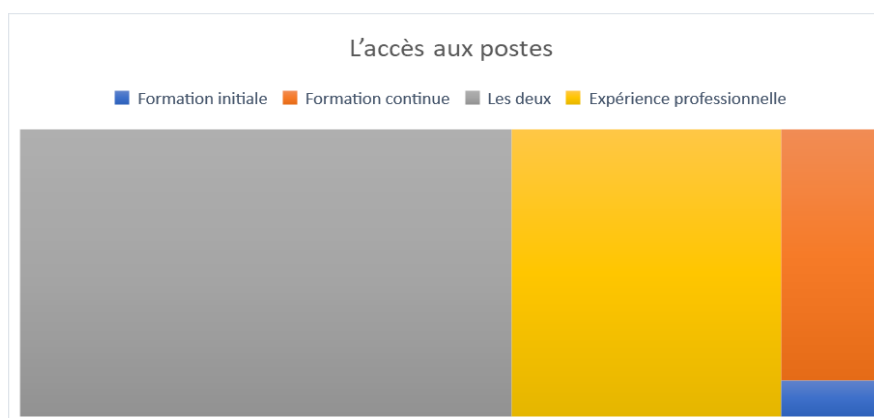
- Approche par compétences ;
- Evaluation continue ;
- Alternance pratique et théorie ;
- Pédagogie inversée ;
- Pédagogie par objectifs, inspirée par la pédagogie du projet ;
- Pédagogie différenciée, accompagnement individualisé ;
- Prise en compte des soft skills dans les objectifs de formation ;
- Mises en situation professionnelle ;
- Ateliers de recherche active d'emploi et attention portée sur la définition du projet professionnel ;
- Stages en entreprises ;
- Validation des compétences.

Quant au demandeur d'emploi qui postule, il peut mettre en avant un certain nombre d'atouts : des compétences techniques, bien sûr, mais surtout les savoir-faire comportementaux qu'il a pu acquérir tout au long de sa formation ou qui se sont révélées à travers celle-ci. Cela peut être d'autant plus valorisé par des systèmes de reconnaissance via **les open badges et autres reconnaissances digitales**, très populaires au sein des milieux professionnels tournés vers le numérique.

Enfin, il ne faut pas oublier le stage en entreprise, étape souvent cruciale dans le parcours d'insertion. Souvent déterminant, il permet à l'apprenant de se confronter à la réalité du travail et à affiner son projet professionnel. Bien accompagné, du côté de l'entreprise et du centre de formation, il peut se terminer par une embauche. Il y a donc là des stratégies et des partenariats à développer avec les lieux d'accueil de stage.

▪ **Favoriser l'apprentissage tout au long de la vie :**

Pour $\frac{2}{3}$ des répondants à notre questionnaire, l'accès aux postes qui font appel à des compétences numériques et qui recrutent se fait, principalement, via la formation continue et la formation en cours d'emploi (« Les deux »).



Ainsi, l'expérience professionnelle acquise est une bonne voie d'accès à l'emploi. La formation continue seule paraît insuffisante. La formation initiale seule est très nettement insuffisante pour accéder à un emploi.

Si l'apprenant dispose d'un bagage solide au sortir de sa formation, il faut donc aussi l'inciter à continuer à se former tout au long de sa carrière. Et, comme dit plus haut, éveiller sa curiosité intellectuelle et sa capacité à apprendre et à se former, voire s'auto-former, tout au long de la vie via Erasmus+, par exemple.

6.2. Recommandations à destination des demandeurs d'emploi

Le numérique offre actuellement de nombreuses opportunités d'emploi, à la portée de toutes et tous. Demain, ce sont encore plus d'emplois qui y seront à pourvoir. Les demandeurs d'emploi intéressés par une carrière dans le domaine ont donc là une opportunité intéressante.

Mais comment s'y retrouver et s'orienter ? Et surtout, comment faire la différence auprès des employeurs ? Dans cette partie, nous livrons quelques pistes qui devraient les aider à faire leurs premiers pas vers les métiers et professions du numérique. De même, ces éléments peuvent être utiles aux acteurs de formation et d'orientation qui souhaitent accompagner leurs publics vers les métiers du numérique.

Avant de pouvoir travailler dans le numérique, il est souvent nécessaire de baliser son parcours par trois grandes étapes, éventuellement accompagné par un professionnel de la formation/orientation/accompagnement :

- **Bâtir son projet professionnel :**
 - **Découvrir** : Quels métiers et fonctions existent ? Tel métier est-il fait pour moi ? Quelles sont les entreprises qui embauchent et quelles sont les conditions de travail ?
 - **Comprendre les compétences numériques** : quelles sont les compétences et savoir-faire comportementaux attendus ?
 - **Se situer** : quelles sont mes compétences numériques ? Où est-ce que je me situe sur le DigComp, la référence européenne en matière de compétences numériques ? Quels sont mes besoins en compétences et en formation pour m'orienter dans le numérique ?
 - **Se positionner** : Comment valoriser mes expériences professionnelles passées, même si elles ne sont pas directement liées au numérique ?
- **Travailler sur les perspectives d'emploi dans les métiers du numériques :**
 - Identifier les perspectives d'emploi dans ma zone géographique, se renseigner sur les entreprises qui sont potentiellement à la recherche de profils débutants (*juniors*) dans le numérique ;
 - Analyser et éplucher les offres d'emploi publiées : qu'attendent les employeurs en termes de profils : les qualifications, les compétences, les savoir-faire comportementaux, etc. ? Et, en retour, que peuvent être mes attentes vis-à-vis du marché de l'emploi : types de fonctions, contrats, salaire, responsabilités, ...

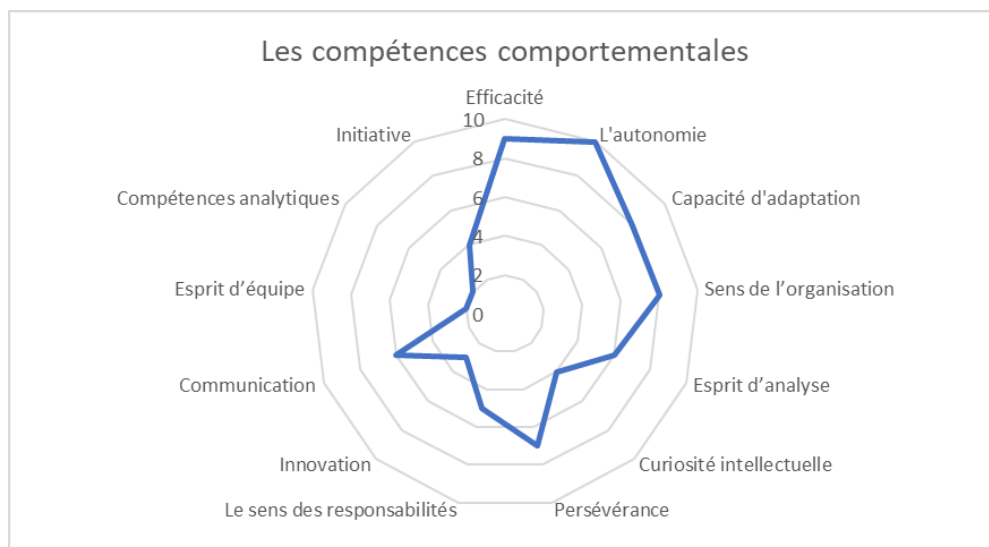
- Identifier les modalités de recrutement des employeurs : quelles sont les étapes pour le recrutement ? Que dois-je envoyer ou prouver, quels types d'épreuves de sélection sont organisées ? ...
- Et, en fonction de tout cela, voir que faire pour correspondre à la réalité du marché de l'emploi, déceler les éventuels besoins en formation et renforcement, ...

▪ S'adapter aux besoins en compétences des employeurs

Tout au long de ce rapport, nous avons insisté sur l'importance des savoir-faire comportementaux dans les programmes de formations numériques. De plus en plus mises en avant par les employeurs, c'est d'autant plus le cas des employeurs du secteur digital.

Les partenaires du projet TAACTIC ont donc sondé les professionnels de terrain à ce propos, via l'enquête qu'ils ont menée. Les répondants au questionnaire ont précisé, métier par métier, les **savoir-faire comportementaux ou compétences comportementales** qui leur semblaient être les plus importants. Certaines compétences sont plus souvent citées que d'autres par les répondants.

Les compétences qui relèvent de l'**autonomie**, de la **capacité à s'adapter** à une situation qui peut être différente de celle qui a été vue en formation, et le souci de l'**efficacité** sont des compétences particulièrement soulignées par les répondants au questionnaire.



Les répondants ont également mis en exergue certaines « postures » ou « attitudes » professionnelles communes à plusieurs métiers que les salariés doivent posséder :

- Le respect des consignes de **sécurité**, dont la sécurité sur le chantier le cas échéant ;
- Le **savoir-être** en présence du client et l'image de la société ;
- Le contact humain, l'**attitude commerciale** ;
- L'**écoute** du client, la capacité à déceler les besoins ;
- Le **soin** du travail ;
- L'ouverture et l'**acceptation de la critique**.

7. En guise de conclusion

Les études sont nombreuses, dans différents secteurs d'activité et dans différents pays, qui montrent que, pour de très nombreux emplois, une compétence digitale est aujourd'hui nécessaire, et le sera encore plus demain.

Ces compétences sont et seront chaque fois plus transversales à de nombreux métiers. Par exemple, l'utilisation des outils collaboratifs dans l'entreprise a vocation à se développer toujours plus.

De manière synthétique, ces compétences :

- Relèvent du **cœur de métier**, pour les métiers de l'informatique et des télécommunications ;
- Sont **périphériques** au poste, pour les métiers nouveaux ou profondément transformés par le digital, qui nécessitent une adaptation des compétences ;
- Ou sont **diffuses** pour les métiers où les outils numériques sont utilisés sans changer le métier mais constituent un support incontournable à l'activité.

Les besoins en ressources humaines des employeurs qui devraient être de plus en plus importants, pourraient donc, par effet de ricochet, ouvrir des opportunités d'emplois pour tous, notamment pour les adultes peu qualifiés.

Mais un travail de prospective des emplois a des limites.

Il n'est pas toujours simple d'identifier les besoins futurs en compétences des employeurs, au regard des mutations démographiques, technologiques et économiques des sociétés.

En conséquence, les partenaires du projet ont souhaité privilégier une approche plus opérationnelle et concrète. C'est pourquoi, le livrable TAACTIC n°4 est prolongée par un travail spécifique sur la thématique de **l'innovation dans les processus de formation**.

Ainsi, ce livrable TAACTIC n°5 visera à soutenir les opérateurs de formation pour construire des parcours nouveaux, innovants et actualisés dans le secteur du numérique. Des ressources pédagogiques innovantes et pertinentes sont présentées, en ce sens, pour chacun des 12 métiers du numérique identifiés par les partenaires via le site du projet (<https://taactic.eu>).

8. Annexes

1. Grille de questionnaire de l'enquête menée auprès de professionnels de terrain
2. Résultats du questionnaire

1. Grille de questionnaire

Le poste à analyser

Parmi les métiers suivants, choisissez-en-un que vous connaissez bien et pour lequel nous souhaitons recueillir votre avis :

- Technicien en informatique
- Réparateur d'ordinateurs
- Développeur Web
- Concepteur de sites Web
- Gestionnaire de communauté
- Médiateur numérique
- Communiquant Web
- Monteur de connexion FTTH (fibre jusqu'à la maison)
- Installateur de réseaux
- Technicien/agent ERP
- Agent/technicien de données (base)
- Chargé de support technique et commercial (Call center, Helpdesk...)

Les compétences liées au métier choisi

Pour le métier que vous avez choisi, classez, selon vous, les compétences techniques suivantes par ordre d'importance :

- *Le répondant choisit dans une liste déroulante un des 12 métiers pour lequel son avis est requis pour identifier les compétences techniques*
- *Le répondant hiérarchise les compétences techniques les plus importantes pour tenir le poste*
- *Les compétences techniques sont celles identifiées par les partenaires dans des fiches métiers réalisées au préalable par les partenaires du projet*

Pour le métier que vous avez choisi, classez, selon vous, les compétences comportementales suivantes par ordre d'importance :

Compétences comportementales	Pas importante du tout	Un peu importante	Neutre	Importante	Très importante
Esprit d'analyse <i>J'analyse les problèmes pour y trouver des solutions</i>					
Esprit d'équipe <i>Un pour tous, tous pour un !</i>					
Persévérance <i>Je fournis l'effort nécessaire pour terminer mon travail</i>					
Faculté d'adaptation <i>Je me mets au diapason</i>					
Autonomie <i>Je mène ma barque</i>					
Sens de l'organisation <i>Je planifie, prépare et organise mon travail pour respecter les échéances</i>					
Initiative <i>J'ose être proactif</i>					
Communication <i>Message reçu ! Émetteur ok récepteur ok</i>					
Innovation <i>Je résous les problèmes de façon originale et efficace</i>					
Sens des responsabilités <i>J'assume les conséquences des décisions relevant de mes tâches</i>					
Curiosité intellectuelle <i>Je suis curieux intellectuellement pour ce qui touche à mon métier.</i>					
Efficacité <i>J'atteins mes objectifs dans les temps avec les moyens donnés</i>					

Les innovations souhaitées dans la formation

Pour le métier que vous avez choisi, diriez-vous que les contenus des formations pour y accéder devraient, à l'avenir, être :

Contenus de formations	Pas forcément	Un peu	Neutre	Plutôt	Beaucoup
Plus proches des besoins des entreprises					
Communes à plusieurs métiers					

Pour le métier que vous avez choisi, diriez-vous que les modalités de formations pour y accéder devraient, à l'avenir, être :

Modalités de formations	Pas forcément	Un peu	Neutre	Plutôt	Beaucoup
Des formations à distance					
Des formations en situation de travail					
Des formations par des pairs					

Pour le métier que vous avez choisi, diriez-vous que les durées de formations pour y accéder devraient, à l'avenir, être :

Durées des formations	Pas forcément	Un peu	Neutre	Plutôt	Beaucoup
Des formations plus courtes					
Des formations plus régulières					

Pour le métier que vous avez choisi, sur quelles autres thématiques les organismes de formation devraient, à l'avenir, innover ? (Question ouverte)

Les besoins futurs en compétences des employeurs

Pour les métiers qui font appel à des compétences numériques, combien de salariés envisagez-vous de recruter en 2022 ?

- ☐ Aucun
- ☐ De 1 à 3
- ☐ Plus de 3.
- ☐ Je ne sais pas

Sur quels métiers qui font appel à des compétences numériques envisagez-vous de recruter en 2022 ? (Question ouverte)

Pour les métiers qui font appel à des compétences numériques, pensez-vous que le recrutement sera difficile ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

Quelles sont les compétences spécifiques pour ce ou ces métiers ? (Question ouverte)

A quel niveau de diplôme recrutez-vous pour ces embauches ?

- ☐ Niveau 1 : savoirs généraux de base
- ☐ Niveau 2 : savoirs factuels de base dans un domaine de travail ou d'études
- ☐ Niveau 3 : savoirs portant sur des faits, principes, processus et concepts généraux, dans un domaine de travail ou d'études
- ☐ Niveau 4 : savoirs factuels et théoriques dans des contextes généraux dans un domaine de travail ou d'études
- ☐ Niveau 5 : savoirs détaillés, spécialisés, factuels et théoriques dans un domaine de travail ou d'études, et conscience des limites de ces savoirs
- ☐ Niveau 6 : savoirs approfondis dans un domaine de travail ou d'études requérant une compréhension critique de théories et de principes
- ☐ Niveau 7 : savoirs hautement spécialisés, dont certains sont à l'avant-garde du savoir dans un domaine de travail ou d'études, sous-tendant une démarche de pensée ou de recherche originale ; connaissance critique des savoirs dans un domaine et à l'interface de plusieurs domaines
- ☐ Niveau 8 : savoirs à la frontière la plus avancée d'un domaine de travail ou d'études et à l'interface de plusieurs domaines

Généralement, pour les métiers qui font appel à des compétences numériques, pour lesquels vous envisagez de recruter, l'accès au poste se fait par le biais de ?

- ☐ La formation initiale
- ☐ La formation continue
- ☐ Les deux

Selon vous, ces métiers qui font appel à des compétences numériques sont-ils accessibles aux demandeurs d'emploi peu qualifiés / éloignés de l'emploi ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

Identification du répondant (Entreprise ou Organisme de formation)

Tranche d'effectifs de la structure

- ☐ 0 salarié (n'ayant pas d'effectif au 31/12)
- ☐ 1 ou 2 salariés
- ☐ 3 à 5 salariés



- 6 à 19 salariés
- 20 à 49 salariés
- Plus de 50 salariés

Code NACE :

Intitulé du poste/fonction actuelle :

2. Résultats du questionnaire

Répondants	Catégorie		TOTAL	Effectif						TOTAL
	Professionnels	Formateurs		0 salarié	1 ou 2 salariés	3 à 5 salariés	6 à 19 salariés	20 à 49 salariés	Plus de 50 salariés	
	64	36		19	12	9	21	20	19	
AID	10	6	16	1	2	3	5	5	0	16
EVT	8	3	11	3			1	2	5	11
ESPLAI	14	9	23	2	3	1	5	6	6	23
AID FORMATION	13	2	15	4	3	0	3	3	2	15
AGFE	9	11	20	4	2	2	4	3	5	20
SENSCOP	10	5	15	5	2	3	3	1	1	15
Objectif	70%	30%		19%	12%	9%	21%	20%	19%	100%
Réalisé	64%	36%								

Les postes analysés Pas de réponse pour le métier de « préparateur de commandes / Soutien logistique ».

Nombre	Technicien en informatique	Réparateur d'ordinateur	Développeur Web	Concepteur de sites Web	Gestionnaire de communauté	Médiateur numérique	Communiquant web	Monteur de connexion FTTH (fiber to the home)	Installateur de réseaux	Technicien/agent ERP	Agent/technicien de base de données	Chargé de support technique et commercial (Call center, Helpdesk ...)	TOTAL
Réponse	12	10	8	15	3	17	10	7	11	6	11	10	120
Objectif	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
AID	0	0	6	6	0	4	0	0	0	0	0	0	16
EVT	10	10									11		31
ESPLAI	0	0	1	1	0	12	0	0	0	0	0	9	23
AID FORMATION	0	0	0	7	0	0	0	0	8	0	0	0	15
AGFE	2		1	1	3	1		7	3	1		1	20
SENSCOP							10			5			15

Les innovations souhaitées dans les futurs programmes de formation

Les contenus des formations pour accéder aux emplois

Nombre	Plus proches des besoins des entreprises					TOTAL
	Pas forcément	Un peu	Neutre	Plutôt	Beaucoup	
	4	8	16	55	37	120
	3%	7%	13%	46%	31%	100%
AID	2	1	1	8	4	16
EVT	0	2	5	15	9	31
ESPLAI	1	2	3	9	8	23
AID FORMATION	0	2	1	10	2	15
AGFE	1	1	4	5	9	20
SENSCOP			2	8	5	15

Nombre

	Communes à plusieurs métiers					TOTAL
	Pas forcément	Un peu	Neutre	Plutôt	Beaucoup	
	7	17	45	31	20	120
	6%	14%	38%	26%	17%	100%
AID	1	1	3	9	2	16
EVT	0	3	11	11	6	31
ESPLAI	1	9	12	1	0	23
AID FORMATION	1	3	4	5	2	15
AGFE	2	1	6	2	9	20
SENSCOP	2		9	3	1	15

Les modalités de formations pour accéder aux emplois

Nombre	formations à distance					TOTAL
	Pas forcément	Un peu	Neutre	Plutôt	Beaucoup	
	22	13	33	29	23	120
	18%	11%	28%	24%	19%	100%
AID	6	0	8	0	2	16
EVT	3	7	7	10	4	31
ESPLAI	0	0	0	12	11	23
AID FORMATION	3	2	4	5	1	15
AGFE	9	2	5	1	3	20
SENSCOP	1	2	9	1	2	15

Nombre	formations en situation de travail					TOTAL
	Pas forcément	Un peu	Neutre	Plutôt	Beaucoup	
	2	3	14	43	58	120
	2%	3%	12%	36%	48%	100%
AID	1	0	1	5	9	16
EVT	1	1	5	13	11	31
ESPLAI	0	1	3	9	10	23
AID FORMATION	0	1	3	5	6	15
AGFE				3	17	20
SENSCOP			2	8	5	15

Nombre	formations par des pairs					TOTAL
	Pas forcément	Un peu	Neutre	Plutôt	Beaucoup	
	2	8	33	46	31	120
	2%	7%	28%	38%	26%	100%
AID	0	0	6	5	5	16
EVT	1	5	5	14	6	31
ESPLAI	0	2	7	9	5	23
AID FORMATION	0	1	3	5	6	15
AGFE	1		6	5	8	20
SENSCOP			6	8	1	15

Les durées des formations pour accéder aux emplois

Nombre	Plus courtes					TOTAL
	Pas forcément	Un peu	Neutre	Plutôt	Beaucoup	
	17	20	47	25	10	119
	14%	17%	39%	21%	8%	100%
AID	4	1	6	4	1	16
EVT	0	7	10	13	1	31
ESPLAI	2	9	11	1	0	23
AID FORMATION	2	0	6	5	1	14
AGFE	5	3	4	1	7	20
SENSCOP	4		10	1		15

Nombre

					TOTAL
Plus régulières					
Pas forcément	Un peu	Neutre	Plutôt	Beaucoup	
2	3	32	59	24	120
2%	3%	27%	49%	20%	100%
0	0	5	8	3	16
	1	1	16	13	31
0	1	9	10	3	23
0	1	3	9	2	15
2		7	10	1	20
		7	6	2	15

Les recrutements en 2022

Nombre	Aucun	De 1 à 3	Plus de 3	Je ne sais pas	Je suis indépendant et je travaille seul.e	TOTAL
	28	17	8	28	14	95
	29%	18%	8%	29%	15%	100%
AID	2	6	0	7	1	16
EVT	17	3	0	9	2	31
ESPLAI	0	0	0	0	0	0
AID FORMATION	3		1	7	2	13
AGFE	2	4	6	2	6	20
SENSCOP	4	4	1	3	3	15

Nombre

Oui	Non	Je ne sais pas	TOTAL
45	24	28	97
46%	25%	29%	100%

AID	1	2	13	16
EVT	11	14	6	31
ESPLAI	0	0	0	0
AID FORMATION	14	0	1	15
AGFE	13	5	2	20
SENSCOP	6	3	6	15

Nombre

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6	Niveau 7	Niveau 8	TOTAL
3	4	11	10	10	8	6	3	55
5%	7%	20%	18%	18%	15%	11%	5%	100%

AID	0	0	1	1	2	2	1	0	7
EVT	0	1	7	3	4	4	4	3	26
ESPLAI	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AID FORMATION	0	0	0	1	1	0	0	0	2
AGFE	3	3	3	5	3	2	1		20
SENSCOP									0

L'accès aux postes

Nombre	Formation initiale	Formation continue	Les deux	Expérience professionnelle	TOTAL
	1	7	42	23	73
	1%	10%	58%	32%	100%
AID	0	0	2	2	4
EVT	0	5	18	8	31
ESPLAI	0	0	0	0	0
AID FORMATION	0	0	2	1	3
AGFE		2	13	5	20
SENSCOP	1		7	7	15

Les compétences comportementales

Efficacité	9
L'autonomie	10
Capacité d'adaptation	8
Sens de l'organisation	8
Esprit d'analyse	6
Curiosité intellectuelle	4
Persévérance	7
Le sens des responsabilités	5
Innovation	3
Communication	6
Esprit d'équipe	2
Compétences analytiques	2
Initiative	4