



Les plus connectés accèdent davantage à la formation et profitent plus des apprentissages informels

Le double effet du numérique

Plus de 8 salariés sur 10 mobilisent les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans leur travail. Celles-ci favorisent le développement des compétences du fait de leur évolution constante, mais aussi parce qu'elles stimulent les apprentissages au travail.

Néanmoins, les salariés ne sont pas tous égaux face au numérique. Dans le Céreq Bref à paraître, Marion Lambert dresse une typologie de cinq profils d'utilisateurs et montre que l'usage professionnel des TIC est très restreint pour certains salariés, qualifiés de « distants ». Or ils constituent, avec les « non connectés », les catégories les plus éloignées de la formation organisée ou informelle, alors que leurs professions ne vont pas manquer d'être concernées, voire transformées, dans les années à venir par la transition numérique.

5 profils d'utilisateurs des technologies de l'information et de la communication

Le dispositif d'enquêtes sur les formations et itinéraires des salariés (Defis) permet de cerner l'usage professionnel des TIC par les salariés en combinant les outils (email, réseaux sociaux, intranet...) et les raisons de leur utilisation (trouver une solution, se documenter sur un sujet, gérer la relation client...). 5 profils se dégagent, auxquels s'ajoutent les non connectés :

Les « nomades » (16% des salariés) ont un usage intense de tous les outils de communication numérique, pour des utilisations très diverses.

- *Professions les plus représentées dans ce profil* : ingénieurs informatique, employés administratifs, cadres commerciaux.

Les « relation clients » (16 %) sont également très connectés, avant tout pour communiquer sur leur entreprise et gérer les relations avec les clients et prestataires.

- *Professions les plus représentées* : professions paramédicales, attachés commerciaux et secrétaires.

Les « tâches en ligne » (25 %) ont un recours aux outils qui facilitent la coordination en interne.

- *Professions les plus représentées* : employés administratifs, banques, assurances, techniciens de maintenance.

Les « recherche d'emploi » (13 %) utilisent avant tout les moteurs de recherche et les réseaux sociaux pour se documenter ou rechercher un emploi.

- *Professions les plus représentées* : employés de l'hôtellerie et de la restauration, infirmiers, conducteurs de véhicules.

Les « distants » (14 %) utilisent uniquement et de façon peu intense l'email et l'intranet de leur entreprise.

- *Professions les plus représentées* : agents d'entretien, vendeurs, ouvriers qualifiés de l'industrie.

Les « non connectés » (16 %) n'utilisent aucun de ces outils.

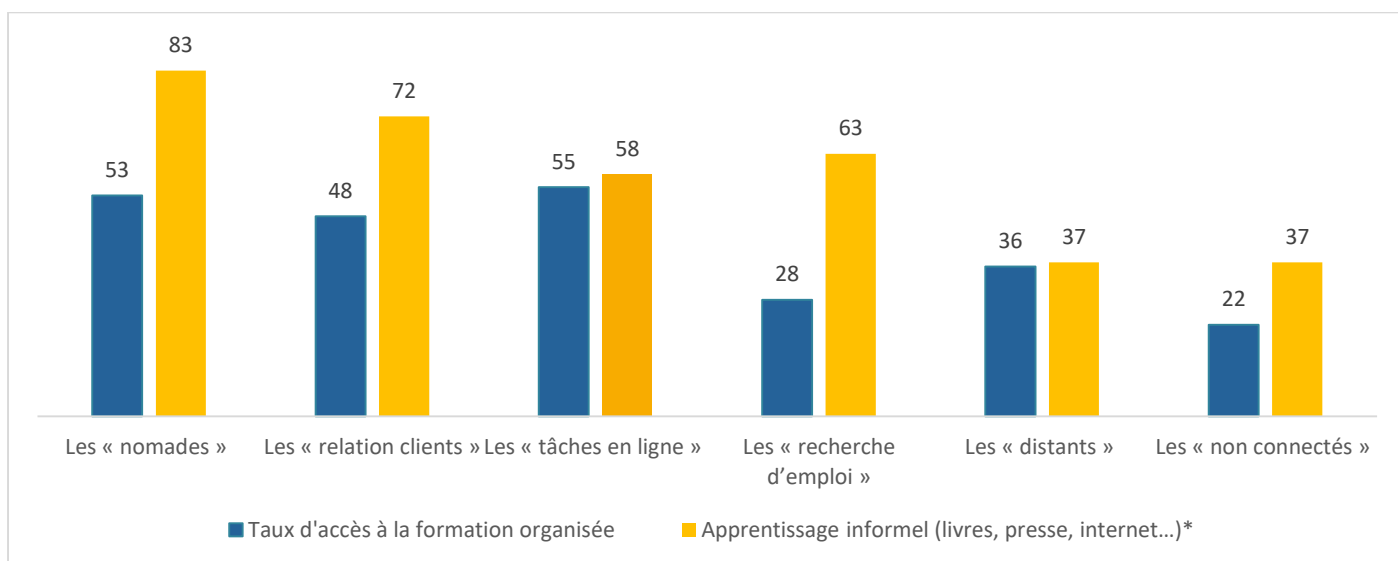
- *Professions les plus représentées* : ouvriers du bâtiment, des industries de process, agents d'entretien.

Les plus connectés se forment davantage et profitent des apprentissages informels

Plus les salariés utilisent les TIC dans le cadre de leur travail, plus ils accèdent à la formation : **53 % des « nomades » ont suivi une formation organisée au cours des 12 derniers mois contre 22 % des « non connectés ».**

Mais les TIC favorisent également les apprentissages informels. Elles stimulent, dans des entreprises où ils sont déjà présents, des modes d'organisation du travail propices au développement des apprentissages. Internet devient même, en soi, une véritable source de connaissance informelle.

Recours professionnel aux TIC et apprentissage au travail (%)



Source : Défis 2017, CNEFP- Céreq.

Champ : salariés des entreprises de 3 salariés et plus du secteur marchand en décembre 2013, également salariés en 2017.

* part de salariés déclarant avoir appris quelque chose d'utile pour leur travail via les livres, la presse, internet, la radio...

Loi des TIC, loin de la formation : comment éviter la fracture numérique ?

La transition numérique concerne et concernera tous les emplois, y compris ceux, souvent les moins qualifiés, qui sont aujourd'hui également les moins connectés. Parmi eux, on retrouve les agents d'entretien, les ouvriers qualifiés des industries de process ou du bâtiment, c'est-à-dire les professions exercées par les salariés « distants » et « non connectés », par ailleurs les plus éloignés de la formation. Ces résultats conduisent donc à encourager leur accès à des formations visant l'acquisition de compétences numériques de base, via des dispositifs tels que le CléA numérique, ou grâce au Plan d'investissement dans les compétences.

La formation des salariés 2.0 : l'effet levier des TIC, Marion Lambert, *Céreq Bref* n°376, 2019.

Céreq

DEPUIS 1971

Mieux connaître les liens formation – emploi – travail,

Au service de l'action publique.

Etablissement public national à caractère administratif doté de la personnalité civile et de l'autonomie financière, placé sous la tutelle du ministère chargé de l'Éducation et du ministère chargé de l'Emploi.

+ d'infos & tous les travaux

www.cereq.fr



Contact presse Elsa PERSONNAZ

