



**VAL.U.E. C.H.A.IN.  
Competitiveness**

VALidating & Upskilling Employees  
Competences Hence Accruing  
INDustry competitiveness



EaSI Progress – VS/2020/0158

# L'évaluation et la certification des compétences numériques de base en France à destination des adultes moins qualifiés

Septembre 2022

Anaïs Chatagnon et Matteo Sgarzi



## Abstract Italiano

Il progetto VAL.U.E C.H.A.IN Competitiveness (VALidating and Upskilling Employees' Competences Hence Accruing INdustry competitiveness) è un progetto europeo finanziato dal programma EaSI (Employment, Social Affairs and Inclusion) della Commissione europea.

Il progetto ha come obiettivo quello di sviluppare in Italia dei percorsi personalizzati per lo sviluppo e il riconoscimento delle competenze digitali di base dei lavoratori meno qualificati, in particolare di quelli più anziani.

Sul versante francese, il progetto ha coinvolto il Céreq al fine di ottenere degli elementi di conoscenza e di benchmarking, da un lato, sul tema dello sviluppo delle competenze nel contesto francese e il rapporto con le competenze digitali dei lavoratori meno qualificati. Tale esercizio è stato svolto sulla base dell'elaborazione di dati tratti dall'indagine Défis<sup>1</sup> ed ha fatto oggetto di un primo rapporto<sup>2</sup>. Dall'altro lato, il Céreq ha contribuito a raccogliere degli elementi empirici circa la diffusione e gli utilizzi delle certificazioni esistenti nel sistema francese per l'identificazione, lo sviluppo e il riconoscimento delle competenze digitali di base. Sono state esaminate in particolare le certificazioni *Cléa numérique* e *PIX*.

A questo scopo una indagine esplorativa (non esaustiva) di tipo qualitativo è stata condotta tra aprile e luglio 2022. Undici interviste approfondite semi-strutturate sono state realizzate con una serie di stakeholders di varia provenienza (enti di formazione accreditati Cléa numérique, organismi certificatori, organizzazioni professionali di categoria, enti paritari responsabili della formazione dei lavoratori (OPCO), esperti della materia).

La transizione digitale, che comporta lo sviluppo di competenze nuove e innovative, è da diverso tempo oggetto di dibattito pubblico in Francia e presente nelle recenti strategie di politiche pubbliche emanate dal Governo. Dall'ultima riforma della formazione professionale (legge n. 2018-771 del 5 settembre 2018 per la "libertà di ciascuno di scegliere il proprio futuro professionale") al piano France Relance (2020) passando per il piano France 2030, il digitale è considerato un tema strategico per il Paese.

Tuttavia, la sua onnipresenza nel dibattito ha generato una forte **polisemia** e una proliferazione di interpretazioni e utilizzi, anche in ambito professionale, che vanno dai *digital fundamentals*, intesi come le competenze minime per poter evolvere in un ambiente di lavoro digitalizzato (e, più in generale, in una società digitalizzata), alle tecnologie digitali d'avanguardia e innovative, gestite da una categoria più ristretta e specializzata di persone altamente qualificate, il cui numero è destinato ad aumentare, in una logica di espansione dell'economia digitalizzata.

L'indagine qualitativa svolta, pur non essendo esaustiva, ha permesso di condurre delle prime osservazioni sul tema dello sviluppo e del riconoscimento delle competenze digitali di base dei lavoratori, in particolare di quelli meno qualificati e meno autonomi rispetto alle tecnologie digitali. Ha inoltre permesso di tracciare un quadro **degli attuali utilizzi delle certificazioni Cléa numérique e PIX in ambito aziendale**, facendo emergere diversi punti di attenzione e

---

<sup>1</sup> L'obiettivo dell'indagine DEFIS, finanziata da France Compétences e realizzata dal Céreq, è quello di misurare le pratiche aziendali, i percorsi di carriera e di formazione dei lavoratori dipendenti francesi. Avviata nel 2015, l'indagine ha coinvolto prima 4.500 aziende e poi 16.000 dipendenti di queste aziende (intervistati su base longitudinale per i successivi 5 anni). L'indagine è terminata nel 2019.

<sup>2</sup> Lambert M., Vernoux-Marion I., 'Le développement des compétences des salariés peu qualifiés', Ottobre 2021

possibili incentivi per accelerare la loro diffusione e creare le premesse per dei contesti d'impresa favorevoli all'acquisizione e alla certificazione delle competenze digitali di base.

I colloqui condotti hanno confermato l'esistenza di percezioni diverse e diverse sensibilità tra gli attori intervistati, rivelano **un'appropriazione ancora incompleta dei temi legati alla lotta al digital divide e all'analfabetismo digitale in ambito professionale**, sia per quanto riguarda l'apprezzamento quantitativo dei problemi a cui le risorse umane potrebbero essere confrontate, sia per quanto riguarda l'impegno a approfondire per apportare risposte concrete.

Il primo passo sarebbe quindi quello di lavorare a un vasto sforzo di sensibilizzazione sulle questioni legate alla padronanza dei fondamenti delle tecnologie digitali in ambito lavorativo, e al riconoscimento di queste competenze, indipendentemente dal settore di attività e dalla mansione, e in particolare da parte dei dipendenti meno qualificati e di quelli che appaiono più isolati dall'uso degli strumenti digitali.

Questo sforzo di sensibilizzazione, unito a un rafforzamento delle capacità delle diverse parti interessate a vari livelli, potrebbe **ispirarsi a iniziative e sperimentazioni già esistenti nel paese, la cui attuazione si basa su incentivi finanziari e un pilotaggio degli OPCO o delle organizzazioni paritarie di settore (branches)**.

Oltre alla sensibilizzazione e al sostegno, un'azione efficace a favore dell'acquisizione e del riconoscimento dei fondamenti digitali richiede la disponibilità di percorsi di formazione e di certificazione adeguati al contesto della formazione continua dei lavoratori.

Se la certificazione *Cléa numérique* è pensata fin dal principio della sua elaborazione per una forte contestualizzazione professionale e intrinsecamente orientata verso un pubblico (meno qualificato) di lavoratori, la certificazione PIX è più generale, più orientata all'acquisizione di una "cittadinanza digitale" più larga (adatta per esempio a un pubblico giovane di studenti). Tuttavia, entrambe le certificazioni possono aprire all'organizzazione di pedagogie e formazioni più adatte al contesto lavorativo. Occorre però prestare attenzione alla natura "interamente online" dell'approccio PIX, che può rappresentare un ostacolo per i dipendenti meno autonomi con la tecnologia digitale.

La conoscenza di *Cléa numérique* e PIX non è ancora diffusa nel contesto aziendale, e non c'è consenso sulla percezione dei rispettivi pubblici, sui valori d'uso e sui contributi, così come sulla relazione tra le due certificazioni. La decorrelazione tra la formazione in competenze digitali e la certificazione delle competenze digitali, la proliferazione dell'offerta (a tutti i livelli di competenza), rende difficile la lettura. La mancanza (rilevata dagli attori aziendali) di offerte formative adatte alle specificità e ai ritmi del pubblico dipendente, non contribuisce attualmente a un utilizzo più diffuso delle due certificazioni in ambito aziendale.

Malgrado la sua genesi intrinsecamente professionale, *Cléa numérique* potrebbe diffondersi più rapidamente nel quadro delle politiche attive per il lavoro, presso gli attivi disoccupati, stabilendo un continuum con la certificazione "gemella" *Cléa socle* (pensata per certificare le competenze di base in lettura, matematica, espressione orale ma anche i rudimenti dell'uso degli strumenti informatici). Al momento dell'indagine l'utilizzo di *Cléa numérique* da parte dei servizi pubblici dell'impiego restava più limitato di quello di *Cléa socle*. Inoltre, molti degli enti di formazione abilitati a erogare la certificazione *Cléa numérique* testimoniano di una scarsa domanda sia da parte dei servizi per l'impiego e ancor meno da parte delle aziende.

Per quanto riguarda PIX, inizialmente pensata per l'ambito scolastico è plebiscitata da un pubblico di studenti e giovani (il test di posizionamento si esegue on line e gratuitamente) e promosso nelle scuole per misurare le competenze digitali che spesso vanno ben oltre le competenze di base (PIX è organizzato in 8 diversi livelli da novizio a esperto). Le strategie di diffusione annunciate dal consorzio gestore di PIX mostrano una forte desiderio di differenziazione degli utenti e la volontà aprirsi e adattarsi al mondo professionale. La sua attuazione è graduale, in particolare attraverso la concessione di abilitazioni a enti per la formazione continua o l'avvio di azioni sperimentali organizzate in collaborazione con gli OPCO o gruppi di imprese. Questa volontà di apertura è inoltre evidenziata dall'accordo stipulato con *Cléa numérique* che permette ai due standard di convergere verso una doppia certificazione PIX / *Cléa numérique*.

Nei (rari) casi in cui *Cléa numérique* e PIX abbiano fatto breccia nelle pratiche aziendali, l'utilizzo resta confinato ad azioni di diagnosi e di posizionamento dei dipendenti circa le loro competenze. Queste diagnosi potrebbero costituire fasi preliminari nell'elaborazione di strategie HR per lo sviluppo delle competenze e per la costruzione di piani di formazione che integrino le competenze digitali, in particolare i fondamenti della tecnologia digitale. Tuttavia, le aziende sono restie a dare priorità a questo tipo di strategie di formazione e, sulla base dei finanziamenti disponibili, tendono a privilegiare altre formazioni spesso destinate ai lavoratori più qualificati.

In conclusione, sebbene le due certificazioni *Cléa numérique* e PIX, siano ancora recenti e non siano ancora sufficientemente diffuse tra i lavoratori, esse mostrano un potenziale di appropriazione da parte degli stakeholder interessati e di adattamento alle esigenze dei lavoratori. La trasformazione di questo potenziale appare necessaria e, per di più, richiesta a livello delle politiche pubbliche nazionali. La loro diffusione deve essere accompagnata da un quadro di incentivi efficace che dedichi fondi e risorse a obiettivi specifici, in questo caso la padronanza e il riconoscimento dei fondamenti degli strumenti digitali da parte dei dipendenti. Si rende necessario un approccio sistemico che riunisce attori interni ed esterni alle aziende e combina azioni a medio e lungo termine.

## Table des matières

|  |    |
|--|----|
| Abstract Italiano .....  | 2  |
| Propos introductifs .....  | 6  |
| L'enjeu de la transition numérique dans le monde professionnel, en particulier pour les salarié-e-s les moins qualifiés : un décalage entre les discours et les actions..... | 9  |
| Les certifications en présence .....   | 11 |
| Le regard porté sur Cléa numérique et PIX : pas de perception claire et unique .....   | 14 |
| Les publics Cléa numérique et PIX : les salarié-e-s encore peu concernés .....   | 16 |
| Les usages de Cléa numérique et PIX : des usages limités des référentiels, sans visée formative et certificative systématique .....  | 17 |
| Les freins au développement et à la reconnaissance des fondamentaux du numérique, au recours aux référentiels existants .....  | 18 |
| Les points d'attention et les pistes possibles d'amélioration .....  | 21 |
| Propos conclusifs .....  | 22 |
| Annexe. Liste des entretiens qualitatifs semi-directifs réalisés .....   | 25 |

## Propos introductifs

Le projet VAL.U.E C.H.A.IN Competitiveness (*VALidating and Upskilling Employees' Competences Hence Accruing INDustry competitiveness*) est un projet européen bénéficiant d'un financement dans le cadre du programme EaSI (Emploi, Affaires Sociales et Inclusion) de la Commission Européenne.

Il s'agit d'un projet mis en œuvre, depuis 2020, par un consortium de partenaires italiens et français, dont le chef de file est l'INAPP (Institut National d'Analyse des Politiques Publiques – Italie).

Il s'intéresse aux parcours personnalisés de développement et de reconnaissance des compétences numériques de base, pour les salarié-e-s les moins qualifiés, et en particulier les plus âgés d'entre eux / elles.

Il vise ainsi, côté italien, à concevoir puis expérimenter, dans plusieurs Régions et avec des entreprises volontaires, un dispositif de formation et certification des compétences numériques de base et transversales afin de favoriser l'adaptation des ressources humaines les plus en difficultés, aux évolutions engendrées par la transition numérique dans le champ professionnel.

Côté français, le projet a mobilisé le Céreq pour, dans un premier temps, mettre en exergue la problématique du développement des compétences et le rapport au numérique des salariés les moins qualifiés<sup>3</sup> à partir des données de l'enquête Défis<sup>4</sup>, et dans un second temps, apporter des éclairages à l'expérimentation italienne notamment au travers d'une enquête de terrain focalisée sur les retours d'expériences des parties prenantes de dispositifs, existants dans le système français, de repérage, développement et reconnaissance des compétences numériques de base, et en particulier de la certification Cléa numérique.

Face aux profondes mutations multifactorielles qui affectent son économie et sa société, et dans lesquelles la transition numérique joue un rôle significatif, la France ambitionne en effet de « transformer la formation professionnelle pour construire une société de compétences », dans laquelle les compétences numériques occupent une place croissante, qui permettrait « à chacun de construire son parcours professionnel » pour faire face à ces mutations.

Selon l'ANACT<sup>5</sup>, la quasi-totalité des métiers ont une composante numérique aujourd'hui. Et selon France Stratégie, 75% des emplois requièrent la maîtrise de compétences numériques de base.

Les compétences numériques appartiennent désormais aux compétences de base professionnelles qui obligent salarié-e-s et entreprises à une montée en compétences régulière pour maintenir employabilité et performance.

---

<sup>3</sup> Rapport 'Le développement des compétences des salariés peu qualifiés', Marion LAMBERT, Isabelle VERNOUX-MARION, Octobre 2021

<sup>4</sup> Dispositif d'Enquête sur les Formations et les Itinéraires des Salariés (DEFIS), financé par France Compétences et mis en œuvre par le Céreq, vise à mettre en relation les pratiques des entreprises avec les parcours professionnels et les formations suivies par leurs salariés. Démarrée en 2015, l'enquête a d'abord concerné 4 500 entreprises puis 16 000 salariés de ces entreprises, réinterrogés chaque année jusqu'en 2019.

<sup>5</sup> Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail

Or, selon l'ANLCI<sup>6</sup> 2.5 millions de personnes ne maîtrisent pas les compétences de base. Parmi elles, 51% occupent un emploi et 53% ont plus de 45 ans. Par ailleurs, ce sont 13 millions de personnes qui sont en difficulté avec le numérique. Ce sont 19% des Français qui ont renoncé à une démarche parce qu'elle devait se faire en ligne. Ce sont 48% des non-diplômés qui ne sont jamais connectés à internet.

La lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme apparaît donc essentiel. Les deux termes sont souvent utilisés ensemble mais, si les personnes en situation d'illettrisme sont très souvent en situation d'illectronisme, les personnes en situation d'illectronisme ne sont pas nécessairement en situation d'illettrisme.

La dernière réforme de la formation professionnelle (loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 sur la liberté de choisir son avenir professionnel) prend ainsi en compte la dimension numérique, à plusieurs niveaux, dont celui des compétences numériques de base.

L'article L.6321.1 du Code du travail relatif aux obligations de l'employeur en matière de formation est, par exemple, révisé comme suit :

*« L'employeur assure l'adaptation des salariés à leur poste de travail. Il veille au maintien de leur capacité à occuper un emploi, au regard notamment de l'évolution des emplois, des technologies, et des organisations.*

*Il peut proposer des formations qui participent au développement des compétences, y compris numériques, ainsi qu'à la lutte contre l'illettrisme, notamment des actions d'évaluation et de formation permettant l'accès au socle de connaissances et de compétences défini par décret.* »

Quant au décret 2018-779 du 10 septembre 2018 relatif au socle commun des connaissances et compétences professionnelles, il modifie notamment l'article D.6113-2 du Code du travail comme suit *« A l'utilisation des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique [...] s'ajoute un module complémentaire ayant pour objet l'acquisition de connaissances et compétences relatives aux usages fondamentaux du numérique au sein d'un environnement de travail* ».

Par ailleurs, en 2018, est lancée une stratégie nationale du numérique, déclinée dans le programme « Société numérique » qui fait l'objet d'un pilotage de l'ANCT<sup>7</sup>. Il vise à lutter contre ce qui est appelé « l'illectronisme » ou « la fracture numérique » ou encore « l'illettrisme numérique » et à offrir à toutes et tous les clés d'appropriation du numérique pour un numérique inclusif, d'intérêt général.

Ce programme a été renforcé par le volet 'inclusion numérique' de France Relance<sup>8</sup> car il faut *« essayer que le territoire y ait accès car c'est un outil de développement et d'attractivité. Nous devons l'accompagner parce qu'effectivement, c'est capital. Tout le monde ne sait pas s'en servir. Tout le monde n'a pas les moyens ou n'a pas d'ordinateurs.*<sup>9</sup> »

---

<sup>6</sup> Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme

<sup>7</sup> Agence Nationale de Cohésion des Territoires

<sup>8</sup> France relance ou Plan de relance économique de la France (2020-2022)

<sup>9</sup> Discours du Premier Ministre Jean Castex, Egalité des Français devant le numérique, publié le 07/02/2022

Cela étant, les dimensions inclusive et fondamentale du numérique ne figurent pas toujours de manière centrale dans les politiques afférentes.

Le plan France 2030<sup>10</sup> initié dans la lignée de France Relance, prévoit 30 milliards d'euros sur 5 ans pour répondre aux défis de demain dans les secteurs considérés comme stratégiques (énergie, transport, santé, alimentation, culture, espace et fonds marins...) en misant sur les technologies du futur et la compétitivité industrielle.

Parmi les conditions de réussite affichées sont indiqués « la maîtrise des technologies numériques souveraines et sûres » (entendu : cloud, quantique, 5G, cybersécurité...) et « le soutien à l'émergence des talents et l'accélération de l'adaptation de la formation aux besoins des compétences des nouvelles filières et métiers d'avenir ».

Si le terme 'numérique' s'impose de plus en plus dans le langage courant et les politiques publiques, si l'adjectif tend à être accolé à tous les domaines (administration numérique, santé numérique, économie numérique, école numérique...), ce que recouvre le terme 'numérique' apparaît vaste et protéiforme, des fondamentaux du numérique aux technologies numériques les plus avancées.

Le caractère polysémique du numérique a ainsi invité à interroger la perception de l'enjeu du numérique par les acteurs interviewés dans le cadre de la présente enquête de terrain.

Dans une démarche qualitative, l'enquête était initialement imaginée autour de Cléa numérique dans la mesure où il s'agit d'une certification d'initiative paritaire, interprofessionnelle, reconnue dans tous les secteurs, à l'échelle nationale, et concentrée sur les fondamentaux du numérique, ce qui en faisait une cible d'investigation idoine pour la thématique du développement et de la reconnaissance des compétences numériques de base pour les salarié-e-s les moins qualifiés.

Face à la difficulté à identifier des acteurs, notamment des entreprises et des salariés, ayant effectivement mobilisé Cléa numérique et pouvant être rassemblés dans des focus groups, il a été décidé de revoir la méthodologie et de privilégier des entretiens individuels semi-structurés avec des acteurs concernés par la problématique à différentes échelles afin de disposer d'un éventail d'angles de vue.

Ainsi, 11 entretiens ont été conduits, entre avril et juillet 2022, principalement en visio : 5 entretiens avec des **organismes de formation habilités** Cléa numérique dont le Groupement d'Intérêt Public PIX également en charge de la certification PIX, 2 entretiens avec des **organisations professionnelles d'entreprises**, 2 entretiens avec des opérateurs de compétences (**OPCO**)<sup>11</sup> rassemblant des branches professionnelles<sup>12</sup> à haute intensité de main d'œuvre et/ou avec une part significative de main d'œuvre pas ou peu qualifiée, 1 entretien avec l'association nationale paritaire responsable des certifications Cléa socle<sup>13</sup> et

---

<sup>10</sup> France 2030 ou Grand plan quinquennal d'investissement d'avenir, présenté par le Président de la République dans un discours du 12 octobre 2021

<sup>11</sup> 11 OPCO ont été mis en place suite à la réforme de la formation professionnelle en 2018 et regroupent plusieurs branches professionnelles. Ils ont pour missions principales de suivre le financement des contrats d'apprentissage, d'apporter un appui technique aux branches professionnelles, d'apporter un appui technique et financier aux entreprises de moins de 50 salarié-e-s en matière de formation professionnelle.

<sup>12</sup> Une branche professionnelle regroupe des entreprises d'un même secteur d'activité qui relèvent d'une convention collective signée par les organisations syndicales représentatives côté employeurs et côté salariés.

<sup>13</sup> Certification Socle de compétences et de connaissances professionnelles (Cléa socle), adossée au Décret 2018-779 du 10 septembre 2018



Cléa numérique, 1 entretien avec une personne-ressource ayant participé à la création de Cléa socle et Cléa numérique.

## L'enjeu de la transition numérique dans le monde professionnel, en particulier pour les salarié-e-s les moins qualifiés : un décalage entre les discours et les actions

Si l'ensemble des acteurs interviewés s'accordent à reconnaître la prégnance de l'enjeu de la transition numérique dans le champ professionnel, tous ne le situent pas aux mêmes niveaux ni ne le corrèle automatiquement à une nécessaire montée en compétences, et validation de celles-ci, pour l'ensemble des salarié-e-s. Le focus sur les salarié-e-s les moins qualifiés et les plus à distance du numérique n'est pas partagé par tous les acteurs.

Il ressort des entretiens un **décalage** entre 1/ **l'admission de l'importance de l'enjeu de la transition numérique** dans le monde professionnel 2/ **l'appréhension et la compréhension holistiques des impacts de la transition numérique** dans le champ professionnel, 3/ **l'inscription de la transition numérique dans les stratégies RH et l'engagement d'actions concrètes** en faveur du développement et de la validation des compétences numériques en général, et des fondamentaux du numérique en particulier.

Côté OPCO, une **volonté paritaire de se saisir de l'enjeu de la transition numérique** est affirmée et un cadre favorable (politiques publiques, leviers financiers via les EDEC<sup>14</sup> par exemple) est mis en avant pour encourager les initiatives en ce sens.

L'ensemble des OPCO s'est ainsi engagé depuis plusieurs années (quand ils étaient encore OPCA<sup>15</sup>) dans la lutte contre l'illettrisme (qui inclut une partie numérique) avec l'ANLCI.

Mais, **tous les OPCO n'ont pas fait du numérique une clé d'entrée spécifique** pour investir plus largement cet enjeu ni n'ont fait des compétences numériques de base une orientation prioritaire.

**Certains OPCO**, notamment ceux rassemblant des branches qui concentrent une part significative de métiers exercés par des personnes sans qualification ou avec un premier niveau de qualification, **se sont davantage emparés de la problématique des compétences numériques de base** avec l'idée que ces dernières sont **intriquées avec les compétences de base plus générales** et qu'il s'agit de les aborder comme un ensemble.

L'enjeu du numérique est alors appréhendé à la fois dans **l'utilisation des outils numériques** et dans **la maîtrise des usages numériques**. Pour y faire face, des instruments et dispositifs ont été conçus pour être mis à disposition des employeurs et des salariés.

---

<sup>14</sup> Un Engagement de Développement de l'Emploi et des Compétences (EDEC) est un contrat annuel ou pluri-annuel signé entre l'Etat et des organisations professionnelles de branches en vue d'anticiper les conséquences des mutations (économique, sociale, démographique, environnementale, numérique...) sur les emplois et les compétences et d'adapter les formations et certifications. Cofinancé par les parties signataires, l'EDEC se compose généralement de 2 volets : un volet prospectif et un volet d'actions. Il peut être conclu à l'échelle nationale ou territoriale.

<sup>15</sup> Opérateur Paritaire Collecteur Agréé

**D'autres OPCO sont en train d'inscrire la transition numérique dans leur feuille de route relative aux formations et aux certifications** sans forcément, à ce stade encore de réflexion, mettre l'accent sur les compétences numériques de base.

Les OPCO interviewés relèvent que **la transition numérique revient souvent dans les discussions** mais que **les politiques des branches sont actuellement davantage portées sur les Certificats de Qualification Professionnelle (CQP)<sup>16</sup>** et que, pour la plupart des entreprises, **les stratégies RH n'accordent pas la priorité au numérique, et en particulier au numérique pour les salariés les moins qualifiés.**

Ces constats semblent confirmés par les entretiens menés avec les **organisations professionnelles d'entreprises**. Celles-ci **reconnaissent la place croissante occupée par la transition numérique** (ainsi, « l'industrie est de moins en moins conventionnelle et de plus en plus numérique »), mais elles n'en font **pas encore un sujet central de développement et reconnaissance des compétences correspondantes, en particulier des compétences de base.**

D'une part, **l'attention est portée sur les CQP** qui peuvent intégrer une dimension numérique, non pas comme une compétence, mais comme un critère d'évaluation. **Le numérique n'est pas systématiquement inclus, mais il apparaît, sous forme conditionnelle**, en fonction du degré estimé d'imprégnation numérique de l'entreprise.

En outre, s'il est **admis qu'un niveau minimum de maîtrise du numérique est requis** pour pouvoir travailler et évoluer dans les secteurs concernés, **des démarches préliminaires de vérification de cette maîtrise, de repérage d'éventuelles lacunes à combler, ne semblent pas nécessairement menées.**

D'autre part, **lorsque l'enjeu de la transition numérique par rapport aux compétences des salarié-e-s est saisi, il ne se traduit pas encore par le développement et la reconnaissance des compétences numériques.** Il s'agit d'abord d'œuvrer à un **vaste effort de sensibilisation des entreprises** du périmètre de l'organisation professionnelle. Des expérimentations sont mises en œuvre dont l'ambition première n'est pas de développer les compétences numériques des salariés, mais de constituer un levier grâce auquel les entreprises prendront conscience de l'enjeu de la transition numérique au sein de leur organisation et dans leur stratégie RH. **Un focus n'est pas spécialement porté sur les fondamentaux du numérique.**

L'importance de ces derniers est soulignée par les **organismes de formation** interviewés, à l'heure où le numérique se répand dans toutes les sphères de la vie. Ils insistent sur leur **nécessaire maîtrise par les demandeur-se-s d'emploi dans une visée d'insertion professionnelle et par les salarié-e-s, en particulier les moins qualifiés, pour le maintien de leur employabilité et leur adaptation aux évolutions rapides** induites par le numérique. Selon ces organismes de formation, les entreprises n'ont toutefois pas encore pleinement pris conscience de l'importance du numérique, notamment dans des secteurs ou occupations qui ne semblent pas directement en lien avec le numérique. Les entreprises tendent à prioriser d'autres problématiques (ex : maîtrise de la langue, compétence-métier...). Il semble manquer une compréhension holistique de l'enjeu du numérique par les entreprises, en particulier de l'enjeu pour les salarié-e-s les moins qualifiés. Le numérique se déploie à grande vitesse et la

---

<sup>16</sup> Les CQP sont créés et délivrés par les branches professionnelles afin d'attester la maîtrise des compétences liées à l'exercice d'un métier.

préparation des salarié-e-s ne va pas au même rythme. Plus qu'un rattrapage, il faudrait une anticipation, or les contraintes et problématiques de l'immédiat tendent à primer.

Si ces organismes de formation insistent sur ces aspects et interviennent dans le champ des technologies de l'information et de la communication depuis plusieurs années, il est à noter que **leur offre concerne surtout des publics demandeurs d'emplois** et que peu de démarches semblent initiées pour promouvoir des actions de formation et certification numérique, en particulier des fondamentaux du numérique, auprès des entreprises et de leurs salarié-e-s.

## Les certifications en présence

Le tableau ci-dessous recense des informations descriptives des certifications relatives aux compétences numériques suivantes :

- Cléa numérique, objet premier de l'enquête de terrain,
- PIX vers lequel s'est ouvert l'enquête suite aux informations issues des premiers entretiens,
- PCIE-ICDL évoqué dans des entretiens et par des organismes de formation habilités Cléa numérique ayant été contactés pour l'enquête mais n'ayant pas participé aux entretiens faute de mise en pratique de Cléa numérique.

| Cléa numérique  | PIX   | PCIE-ICDL  |
|---|---|--|
| Cléa numérique est la première certification interprofessionnelle, à portée nationale, d'initiative paritaire.  | PIX est un service public en ligne, initié dans le cadre d'une start-up d'Etat en 2016 et développé ensuite par un Groupement d'Intérêt Public (GIP) qui rassemble un large panel d'acteurs publics <sup>18</sup> . | Le Passeport des Compétences Informatique Européen ou <i>International Computer Driving Licence</i> existe depuis 1996.                                |
| Elle a été conçue en collaboration avec les Ministères de l'Education nationale et du Travail, en s'appuyant notamment sur la Recommandation européenne relative aux compétences – clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie et sur le Référentiel des compétences-clés en situation professionnelle de l'ANLCI. | La certification PIX des compétences numériques fait l'objet d'un arrêté du 30/08/2019.   | Ce référentiel international, conçu par <i>ICDL international</i> , est construit autour 3 grandes familles de compétences : bureautique, web, design. |
| Cléa numérique s'adosse au Décret relatif au socle commun des connaissances et des compétences professionnelles.  | Elle est inscrite au Répertoire spécifique.   | Il est mis à jour tous les 3 ans et est compatible avec le référentiel européen DIGCOMP dont il couvre les 5 domaines-clés.                            |
|   | PIX a été conçu à partir du référentiel européen DIGCOMP dont les 21 compétences sont condensées en 16, et réparties entre 5 domaines – clés :<br>-Informations et données  | Il s'adresse à des publics très variés : salariés, demandeurs d'emploi, étudiants, entreprises.  |

<sup>18</sup> Ministère de l'Education nationale ; Ministère de l'Enseignement supérieur, de la recherche, de l'innovation ; Ministère du Travail ; Ministère de l'Agriculture et de l'alimentation ; Haut-Commissariat aux compétences ; ANCT ; Agence nationale de sécurité des systèmes d'information ; Centre national d'enseignement à distance (CNED) ; Conservatoire national des arts et métiers (CNAM) ; Université ouverte des humanités

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>En vigueur depuis 2019, elle est inscrite au Répertoire Spécifique.</p> <p>Elle s'inscrit dans un continuum du domaine #3 de la certification Cléa socle, qui renvoie à l'utilisation des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique.</p> <p>Cléa numérique se présente comme le référentiel de compétences et de certification relatif aux usages des fondamentaux du numérique.</p> <p>Elle se décline en 4 domaines – clés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Identifier son environnement et utiliser les outils associés ;</li> <li>-Acquérir et exploiter de l'information dans un environnement professionnel numérisé ;</li> <li>-Interagir en mode collaboratif ;</li> <li>-Appliquer les règles et bonnes pratiques de sécurité.</li> </ul> <p>Elle s'adresse à des publics demandeurs d'emploi et salariés, de moindre qualification principalement.</p> <p>Sa mise en œuvre repose sur une association nationale paritaire qui en assure la responsabilité générale, sur des organismes habilités et sur des jurys paritaires.</p> <p>L'obtention de Cléa numérique peut se faire soit directement après une évaluation initiale si le candidat valide les différentes compétences soit après un parcours de formation (il n'existe pas de référentiel de formation spécifique ; une</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Communication et collaboration</li> <li>-Création de contenu</li> <li>-Protection et sécurité</li> <li>-Environnement numérique</li> </ul> <p>PIX s'appuie sur un algorithme qui adapte les questions, tests et mises en situation, au niveau de l'utilisateur, en fonction de ses réponses précédentes.</p> <p>PIX ne prévoit pas de formation en tant que telle, mais plutôt une évaluation formative et met à disposition des tutoriels. Les tests en ligne permettent de se situer en termes de maîtrise des compétences numériques voire de préparer le passage de la certification.</p> <p>L'évaluation pour la certification est aussi effectuée en ligne, mais dans des centres agréés, répondant aux exigences d'un Cahier des charges, en présence de professionnels.</p> <p>Le passage de la certification requiert, outre la maîtrise des compétences générales de base (lire, écrire, compter) et des fonctionnalités minimales d'un ordinateur (clavier, souris), de se situer, a minima, au niveau 1 dans 5 des 16 compétences.</p> <p>Pour chaque compétence, il est possible d'obtenir jusqu'à 64 PIX. Le score maximal atteignable est donc de 1064 PIX. En fonction du nombre de PIX obtenus, un classement par niveaux (de 1 à 8)<sup>19</sup> est opéré et qualifie le profil du candidat, de 'novice' à 'expert'.</p> <p>Il est à noter que France Compétences reconnaît la</p> | <p>Selon les organismes de formation qui ont mentionné ICDL, il ne correspond pas à des publics visant les fondamentaux du numérique.</p> <p>Il comprend des tests de positionnement, des modules de formation (niveau de base et niveau avancé), en ligne ou en présentiel et une certification (possible par module) reconnue à l'échelle internationale.</p> <p>Sa mise en œuvre est assurée par des centres agréés, présents en France et à l'international.</p> <p>En France, ICDL se décline en 8 certifications enregistrées au Répertoire spécifique.</p> |
|---|---|---|

<sup>19</sup> A ce jour, les niveaux 1 à 6 sont disponibles ; les niveaux 7 et 8 sont encore en cours de préparation.

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>liberté est laissée en termes d'ingénierie pédagogique) et une évaluation finale si l'évaluation initiale fait apparaître quelques manques. Les évaluations initiales et finales sont menées par des évaluateurs habilités (et préalablement formés) des organismes eux-mêmes habilités<sup>17</sup>. D'une durée de 2 à 3 heures, elles prennent la forme de mises en situation (ex : scénario créant une situation professionnelle fictive qui positionne le candidat dans l'organigramme d'une entreprise et lui demande la réalisation de tâches qui correspondent à sa fonction et qui mobilisent les compétences numériques évaluées) ou encore d'entretiens, questions.</p> <p>Les évaluations initiales et finales sont payantes ; le coût de l'évaluation finale est généralement inférieur au coût de l'évaluation initiale.</p> <p>Selon les profils des candidat-e-s, avant le passage de l'évaluation de Cléa numérique, il est demandé par certains organismes habilités la validation du domaine #3 de Cléa socle.</p> | <p>valeur professionnalisante de la certification à partir de l'atteinte du niveau 3 (qui correspond à un profil 'indépendant').</p> <p>Le certificat est délivré sous forme dématérialisée et est valide 3 ans.</p> <p>Le positionnement initial est gratuit, mais l'évaluation pour la certification est payante. Les tarifs sont fixés par les centres agréés.</p> <p>PIX s'adresse en premier lieu aux publics scolaires et étudiants et son passage est d'ailleurs devenu obligatoire en fin de collège, fin de lycée, en CAP<sup>20</sup>, BTS<sup>21</sup> et classes préparatoires aux grandes écoles.</p> <p>Le service est en train de s'ouvrir à d'autres publics, dont des publics demandeurs d'emploi et salariés.</p> |  |
|--|---|--|

<sup>17</sup> Il y a donc une double habilitation : habilitation des centres et habilitation des évaluateurs de ces centres. Pour l'habilitation de l'évaluateur, outre la présentation d'un CV démontrant expérience et expertise dans le champ numérique du candidat, celui-ci reçoit obligatoirement une formation sur le référentiel et la manière d'évaluer et réalise une activité – pilote d'évaluation.

L'habilitation des centres peut passer par l'intermédiaire de Réseaux (ex : Réseau APP – atelier de pédagogie personnalisée) ou de Fédérations (ex : Union régionale des organismes de formation) desquels ils sont membres ; le cas échéant, des conventions bilatérales sont signées entre le Réseau ou la Fédération et chaque centre qui sera habilité à faire passer Cléa numérique.

L'habilitation a un coût pour les centres qui paient une licence pour mettre en œuvre Cléa numérique (coût forfaitaire pour l'habilitation du centre, coût forfaitaire pour l'habilitation et la formation des évaluateurs).

<sup>20</sup> Certificat d'Aptitudes Professionnelles (diplôme niveau 3 EQF)

<sup>21</sup> Brevet de Technicien Supérieur (diplôme niveau 5 EQF)

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>Les résultats des évaluations des candidats sont saisis sur un logiciel en ligne.</p> <p>C'est sur cette base qu'un jury paritaire va décider de la délivrance du certificat Cléa numérique.</p> <p>C'est l'association nationale paritaire qui définit le règlement d'habilitation et délivre les habilitations aux organismes formateurs et évaluateurs.</p> |  |  |
|---|--|--|

## Le regard porté sur Cléa numérique et PIX : pas de perception claire et unique

Les questionnements de l'enquête ayant été élargis pour ne plus se cantonner à Cléa numérique mais s'ouvrir à d'autres formations / certifications dans le champ numérique, il s'est agi d'interroger le positionnement de chacune d'elles, leur perception par les différents acteurs interviewés.

Des **réserves** sont émises par plusieurs acteurs (organismes de formation, organisations professionnelles, OPCO) **quant à la connaissance par les entreprises de Cléa numérique (sans parler de l'intérêt éventuel d'y recourir).**

Si des organismes de formation supposent que Cléa numérique est moins connue que PIX ou PCIE-ICDL par les entreprises, d'autres renvoient plutôt PIX du côté des demandeurs d'emploi et Cléa numérique du côté des salariés (même si PIX est majoritairement utilisé par des publics scolaires et étudiants).

Sans faire pencher la balance en positif ou en négatif, plusieurs éléments semblent distinguer les deux certifications selon les acteurs interviewés.

Cléa numérique propose une **contextualisation professionnelle** du numérique quand PIX apparaît davantage tourné vers la **citoyenneté numérique**.

A tout le moins, **l'appréhension de la contextualisation professionnelle diffère** : pour Cléa numérique, intrinsèquement inscrit dans le champ professionnel, la contextualisation professionnelle renvoie à un ajustement aux spécificités d'un métier, d'un secteur d'activité ; pour PIX, qui se positionne sur le numérique à la croisée des champs privé, citoyen et professionnel, la contextualisation professionnelle renvoie en quelque sorte à un rétrécissement des champs couverts avec un focus sur le champ professionnel.

Cléa numérique semble offrir plus de flexibilité et d'opportunités en termes de contextualisation professionnelle.

Cléa numérique intègre une **dimension humaine** au travers d'un **accompagnement** et d'une **méthodologie pédagogique** poussée quand PIX mise sur un **algorithme adaptatif**, une **démarche autonome en ligne**.

Cléa numérique peut apparaître « **long et fastidieux** » quand PIX peut apparaître plus « **ludique** » et « **flexible** » pour la partie évaluative.

Cléa numérique s'oriente davantage vers les **publics de moindre qualification** quand PIX semble accessible **au plus grand nombre**.

PIX repose sur une autonomie des entreprises **en termes de gestion et pilotage** (via la plateforme PIX orga).

Cléa numérique permet l'obtention d'un « **diplôme-papier** » (avec toute la symbolique que le diplôme peut revêtir) quand PIX fonctionne comme les tests linguistiques (TOEIC, TOEFL) permettant d'évaluer un niveau de maîtrise, de donner **un score**.

Le regard porté sur le positionnement de Cléa numérique et PIX varie selon les acteurs, **d'une concurrence à une complémentarité ou un prolongement**.

Côté organismes de formation, émerge le sentiment que, pour les publics demandeurs d'emploi voire salariés, une forme de concurrence existe entre PIX et Cléa numérique qui entraverait le déploiement de cette dernière. **PIX permettrait en effet un positionnement initial gratuit, d'ailleurs utilisé par les conseiller-e-s des Services Publics de l'Emploi**. Il bénéficierait, par ailleurs, de **moyens de communication et promotion importants, à l'échelle nationale**, à la différence de Cléa numérique.

Pour d'autres acteurs, il pourrait y avoir une forme de complémentarité voire de prolongement (pas toujours perçu dans le même sens) entre Cléa numérique et PIX.

Des travaux de jonction ont d'ailleurs été réalisés pour favoriser la **double certification Cléa numérique + PIX**. Il est ainsi possible de préparer la certification Cléa numérique via un parcours PIX qui reprend spécifiquement les attendus de Cléa numérique (parcours qui ne correspond pas à un niveau spécifique PIX mais reprend des items parmi les niveaux 2 à 4 de PIX).

Pour certains, **PIX peut apparaître comme un prolongement de Cléa numérique** dans la mesure où il permet d'aller plus loin (au-delà du niveau 4) et d'élargir à d'autres dimensions que celles strictement professionnelles.

Pour d'autres, **Cléa numérique peut apparaître comme un prolongement de PIX** dans la mesure où PIX permettrait d'attribuer un niveau de maîtrise des compétences numériques sans toutefois garantir la maîtrise de ces compétences dans un environnement professionnel précis, ce que permettrait de vérifier Cléa numérique. Cette dernière s'assurerait véritablement de l'autonomie numérique sur un poste de travail donné.

Il semble qu'il n'y ait pas une perception claire et unique de chaque certification ni de leurs apports respectifs.

Il semble néanmoins que **les acteurs partagent plutôt l'opinion que Cléa numérique soit plus adaptée aux personnes les moins autonomes et les moins qualifiées**.

## Les publics Cléa numérique et PIX : les salarié-e-s encore peu concernés

Il ressort des entretiens effectués un **recours encore limité à Cléa numérique de manière générale, et en particulier par les salarié-e-s**, et une **ouverture croissante de PIX, initialement tourné vers les publics scolaires et étudiants, aux salarié-e-s**.

Il est à noter qu'un **nombre significatif d'organismes de formation habilités Cléa numérique n'ont pas mis en œuvre Cléa numérique depuis leur habilitation ou ne l'ont utilisée que sporadiquement**.

En dépit du recours limité à **Cléa numérique**, il peut être relevé, à partir des quelques expériences menées par les organismes de formation interviewés, une certaine typologie de publics qualifiés de « **cible sociale** ».

Jusqu'à présent, l'essentiel des personnes ayant passé Cléa numérique sont plutôt des **adultes, demandeurs d'emploi très éloignés de l'emploi et de la formation, et des salariés en contrats d'insertion** (dans des ressourceries, des entreprises de travail temporaire d'insertion, des ateliers protégés...), dans le champ de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS) et de l'Insertion par l'Activité Economique (IAE) <sup>22</sup>.

Toutefois, **plusieurs acteurs interviewés considèrent que Cléa numérique « n'est pas si basique que ça » et qu'elle pourrait s'adresser à un éventail plus large de salariés** (y compris avec des niveaux de qualification plus élevés). Selon eux, la marque Cléa apparaissait porteuse au départ, mais peut-être limite-t-elle la mobilisation de Cléa numérique.

Côté **PIX**, sa conception s'étant d'abord **imaginée dans le cadre de la formation initiale**, ses publics sont très majoritairement composés d'élèves et étudiants.

Cela étant, PIX essaie de **s'ouvrir à d'autres publics**.

Il a d'ailleurs élargi la délivrance de son agrément à des organismes de formation continue, expérimenté des actions avec des OPCO ou des groupements d'employeurs, et mis à disposition de responsables RH ou responsables formateurs, PIX Orga qui peut être considéré comme une plateforme de suivi et de pilotage.

Ainsi, PIX compte des **usagers du monde professionnel et de l'insertion professionnelle** (les demandeurs d'emploi et les salariés sont comptabilisés dans la même catégorie) bien qu'ils soient **minoritaires** parmi tous les publics PIX <sup>23</sup>.

Il est à noter que les démarches incluant PIX, évoquées dans les entretiens, se sont inscrites dans des programmes généraux à l'attention de tous les salariés des entreprises concernées, **sans ciblage spécifique des moins qualifiés, des plus à distance du numérique**.

---

<sup>22</sup> En 2021, 1 597 certifications Cléa numérique ont été délivrées à l'échelle nationale ; 29% l'ont été pour des publics salariés et 67 % pour des publics demandeurs d'emplois (chiffres Certif Pro).

<sup>23</sup> En 2021, ce sont 500 000 certifications PIX qui ont été délivrées pour des élèves, 50 000 pour des étudiants et 5 000 pour des demandeurs d'emploi et salariés.



## Les usages de Cléa numérique et PIX : des usages limités des référentiels, sans visée formative et certificative systématique

La mobilisation de Cléa numérique et de PIX s'avère donc très limitée pour les publics salariés, et le cas échéant, n'a pas forcément une visée formative et / ou certificative.

Côté **Cléa numérique**, il convient de rappeler **l'usage envisagé** au moment de sa conception. Il s'agissait, **dans un champ de la formation au numérique en pleine prolifération**, de proposer une certification avec des marqueurs qui conférerait **un repère à la fois professionnel et social**.

Face au foisonnement d'offres de formation au numérique, la certification Cléa numérique représenterait un point de référence vers lequel elles pourraient converger et auquel l'ensemble des acteurs du champ professionnel pourraient se reporter.

Une connexion était donc pensée entre les actions de formation et la certification.

Dans les faits, les quelques expériences menées par les organismes de formation interviewés laissent à voir une mobilisation de Cléa numérique **pour tester les compétences numériques en prévision d'une insertion professionnelle** dans un domaine d'activité ou un métier spécifique ; **pour déterminer des besoins de formations complémentaires** (proposés parfois dans le cadre des heures de formation prévues par les contrats d'insertion, avec une contextualisation professionnelle) ; **pour confirmer un projet professionnel et valider des conditions (numériques) préalables à l'embauche** ; **pour s'assurer de ses capacités, faire valoir ses compétences, obtenir une certification pour des publics qui généralement n'en détiennent pas**.

Les organismes de formation interviewés ont fait état de retours positifs des quelques personnes ayant recouru à Cléa numérique. Dans la plupart des cas, celles-ci ont passé les évaluations et ont suivi des parcours de formation personnalisés et contextualisés (adaptation à l'environnement professionnel, au métier, aux outils...). Le passage de Cléa numérique a ainsi permis une montée en compétences, mais aussi un gain de confiance en soi et d'autonomie, une prise de conscience accrue des risques liés au numérique, et parfois la levée de résistances au numérique voire la création d'une certaine appétence.

Cléa numérique s'est alors inscrit **dans une dynamique de parcours professionnels individuels** au sein desquels elle peut donner lieu à un **positionnement** (une meilleure connaissance des compétences détenues et / ou à acquérir), un **développement des compétences** (numériques mais aussi transversales), une **valorisation** (personnelle et professionnelle) des compétences par un certificat (qui constitue parfois le premier diplôme), une **ouverture** professionnelle (accès à un emploi, progression dans l'exercice de sa fonction...).

Du point de vue des OPCO, dans l'idée où Cléa numérique serait mobilisée, **il s'agirait aussi de ne pas en faire une fin en soi mais qu'elle soit une étape d'un parcours**.

Côté **PIX**, lorsqu'il est utilisé pour des publics salariés, l'usage s'apparente à un **outil de sensibilisation** à l'enjeu de la transition numérique ou à un **outil d'aide à la construction de stratégies RH**.

Les acteurs interviewés ayant fait référence à PIX (OPCO, organisation professionnelle) l'ont évoqué **dans le cadre d'une expérimentation ou de la construction d'une offre de services** à destination des entreprises pour les **encourager à se saisir de l'enjeu de la transition numérique, en particulier au regard des besoins en compétences actuels et futurs**.

Par exemple, PIX a servi **pour l'identification des besoins numériques dans une série de métiers** ; son référentiel ayant été croisé à ceux des métiers concernés lors des observations de terrain.

PIX a été introduit dans un programme dans lequel des entreprises et des salariés volontaires d'une branche professionnelle peuvent s'inscrire et qui permet aux responsables RH de **disposer d'un positionnement des salarié-e-s** (niveau de maîtrise des compétences numériques) et de repérer les éventuelles lacunes ou difficultés.

PIX permet ainsi d'effectuer une sorte de **diagnostic** qui peut constituer un préalable à l'élaboration d'une stratégie RH de renforcement des compétences. Sa mobilisation peut contribuer à la (re)**motivation de salarié-e-s**, parfois éloignés de la formation et de la certification.

Dans ce cas, PIX est un moyen d'évaluation ; **libre aux entreprises de proposer ou non de passer une évaluation à visée certificative, voire de passer une évaluation, suivre une action de formation selon les besoins relevés et obtenir une certification**.

Dans la perspective de renforcement de l'ouverture de PIX aux publics du champ professionnel, l'idée serait que PIX devienne le **nouveau standard de référence pour les entreprises**, y compris en phase de recrutement (avec un score objectif indiquant un niveau de maîtrise).

## Les freins au développement et à la reconnaissance des fondamentaux du numérique, au recours aux référentiels existants

Force est donc de constater que Cléa numérique et PIX restent d'accès limité pour les salariés. Plusieurs raisons à ce faible déploiement ont été évoquées par les acteurs interviewés.

L'un des premiers freins au déploiement des certifications numériques et éventuelles actions de formation correspondantes réside dans la **non-priorisation de l'enjeu numérique, en particulier des fondamentaux du numérique, en termes d'engagement concret (actions et temps / financements correspondants)** par toutes les parties concernées (OPCO, branches, entreprises, organismes de formation, salarié-e-s).

D'une part, le lancement de Cléa numérique et l'ouverture de PIX aux publics du monde professionnel ont coïncidé avec la **réforme de la formation professionnelle**<sup>24</sup> mais aussi avec la **période pandémique Covid 19** qui ont engendré des bouleversements à différents niveaux et induit nombre d'actions d'adaptation qui sont passées au premier plan.

---

<sup>24</sup> Loi du 5 septembre 2018 relative à la liberté de choisir son avenir professionnel

Outre ces facteurs externes, il apparaît également que le développement et la reconnaissance des compétences numériques de base, ne soient pas centraux dans les stratégies des acteurs : les **branches professionnelles mettent l'accent sur les CQP** ; les **entreprises privilégient la formation à la certification**, et en ce qui concerne la formation, elles visent **des formations moins généralistes et transversales**, plus spécifiques aux métiers, pouvant déboucher sur des habilitations ; idem pour les **salarié-e-s qui se tournent d'abord vers les formations – métiers**, les formations pour l'opérationnalité au travail ; **les prescripteurs et les financeurs ne misent que très peu sur Cléa numérique** (les prescriptions Cléa numérique de Pôle Emploi sont rares contrairement aux prescriptions Cléa socle, les Régions n'abondent pas particulièrement dans Cléa numérique dans le respect des règles de concurrence de la commande publique, le financement dédié à la double certification Cléa numérique / PIX initialement prévu dans le Plan relance ne s'est pas concrétisé...).

Si **les organismes de formation interviewés soulignent massivement le manque de financements** comme frein au développement de Cléa numérique notamment, **les acteurs du monde professionnel ont plutôt tendance à nuancer cet obstacle**. Selon eux, des **leviers de financement sont mobilisables au travers, par exemple, des EDEC**. Ceux-ci peuvent présenter également l'avantage de **favoriser l'implication des partenaires sociaux** qui peut s'avérer motrice en termes de sensibilisation des parties prenantes et de mise en œuvre des actions.

Mais, se pose la question du fléchage de ces financements, du type d'actions financées. S'ils offrent effectivement **un cadre et des moyens** pour mettre en place des actions et construire des outils de **sensibilisation, de diagnostic et repérage**, qui peuvent **s'appuyer sur des référentiels tels que PIX**, ces financements **permettent-ils d'encourager, et de couvrir les coûts afférents, des actions de développement et de certifications des compétences, en particulier pour les salariés les plus éloignés du numérique ?** Ou, donnent-ils une impulsion et laissent-ils à la volonté, l'initiative (la responsabilité ?) des employeurs voire des salariés de financer de telles actions ?

**La question du financement, au niveau micro, n'a pas rencontré de réponses précises** au cours des entretiens (ce qui s'explique en partie par le fait que très peu d'actions de développement et de certification des compétences numériques (de base) ont été effectivement mises en œuvre).

Il a été évoqué la **possibilité** pour les entreprises d'inscrire ce type d'actions dans leurs **Plans de Développement des Compétences** via un financement direct ou un abondement des Comptes Personnels de Formation (CPF) en ce sens.

Il a été indiqué que Cléa numérique est **éligible de droit au dispositif Pro A<sup>25</sup>**, mais il semble que **les entreprises ne s'emparent encore que peu de ce dispositif** de façon générale, ce qui ne contribue pas à inclure Cléa numérique.

Un financement possible par le biais du **CPF** a été mis en avant à plusieurs reprises, notamment par des acteurs côté OPCO et organisation professionnelle d'entreprises, reflétant une stratégie collective encore limitée sur ce plan de la part des employeurs.

---

<sup>25</sup> Le dispositif Pro A a été mis en place suite à la réforme de la formation professionnelle en 2018 pour encourager la reconversion ou la promotion par alternance. Il s'adresse à des salariés avec un niveau de qualification inférieur au niveau 6 EQF. Des financements sont mobilisables par les entreprises auprès des OPCO.

De plus, si le passage de la certification requiert un parcours de formation, le coût des évaluations et des heures de formation peut, selon les cas individuels, être difficile à couvrir avec le montant disponible sur le CPF.

Enfin, il est à souligner que, **outre la question de la disponibilité suffisante de droits CPF et la question du portage de la responsabilité du développement et de la certification des compétences, la mobilisation du CPF pour les fondamentaux du numérique soulève la question de son accès effectif par des personnes à distance du numérique.** Pour mobiliser ses droits CPF, il s'agit de se connecter et effectuer des démarches en ligne<sup>26</sup>, ce qui nécessite de disposer des bases du numérique alors que la formation visée consiste justement à acquérir les bases du numérique.

Les **expériences mobilisant PIX** qui ont été évoquées lors des entretiens sont orchestrées à **l'échelle des OPCO ou organisations professionnelles d'entreprises** et ambitionnent surtout de donner une impulsion à la prise en compte intégrée et concrète, par les entreprises, de l'enjeu de la transition numérique, notamment au regard des compétences de leurs salarié-e-s.

Ces expériences bénéficient d'un **soutien financier via des EDEC** et permettent de négocier des **tarifs préférentiels, avec PIX par exemple**, sur une durée déterminée.

Ces expériences **n'incluent pas nécessairement des actions (et financements correspondants) de renforcement et certification des compétences numériques, en particulier des fondamentaux du numérique.**

Dans le cas d'une de ces expériences, les finalités du recours à PIX et les contributions financières des entreprises sont à géométrie variable. Les entreprises, volontaires, ont le choix de proposer à leurs salariés, volontaires également, soit de passer une évaluation « simple » avec PIX (une sorte de test de positionnement sans visée certificative) soit de passer une évaluation « complète » avec PIX (assortie d'une certification), et ce, soit de façon organisée et accompagnée (sur le temps de travail, avec des salles et équipements informatiques mis à disposition...) soit de manière libre, en dehors de l'emploi du temps et des locaux de l'entreprise. L'expérience étant en cours depuis peu, il n'y a pas de visibilité sur les éventuelles suites données en matière d'actions de formation et certification.

Au-delà des freins d'ordre stratégique et financier, le **manque d'information et de connaissance** sur les certifications disponibles, et particulièrement de Cléa numérique, est relevé comme un obstacle à leur déploiement.

Cléa numérique souffre d'un **manque de visibilité et de promotion**. Pour certains, il s'agirait de mener une vaste campagne de communication, à l'échelle nationale, portée par les pouvoirs publics, les OPCO, les partenaires sociaux via les branches professionnelles. Pour d'autres, cette mise en lumière revient aux organismes ayant reçu l'habilitation pour le mettre en œuvre.

Des **difficultés de lisibilité entre les certifications** et un **manque de connexion entre les certifications et les offres de formation existantes**, restreignent leur attractivité et ne facilitent pas la prise de décision ni n'encouragent des démarches de développement et de reconnaissance des compétences numériques (de base).

Il a d'ailleurs été relevé par une représentante d'OPCO la **difficulté à trouver des offres de formation adaptées aux salarié-e-s** et des organismes de formation en mesure de proposer

---

<sup>26</sup> Depuis 2019, la mobilisation de ses droits CPF passe directement et uniquement par le site ou l'application mobile Moncompteformation.

des parcours ajustés aux besoins et aux rythmes spécifiques des salariés. **La plupart des organismes de formation habilités Cléa socle et Cléa numérique semblent travailler en grande partie à partir de la commande publique qui vise plutôt les publics demandeurs d'emploi.** Or, la sensibilisation et la conviction des entreprises pour s'engager dans des démarches de développement et de reconnaissance des compétences numériques (de base), requérant beaucoup de temps et d'énergie, ne peuvent se faire sans disposer d'une offre à leur proposer, qui intégrerait une pédagogie fine, différenciée selon les positionnements individuels et les environnements de travail, ce qui ne semble pas encore le cas.

## Les points d'attention et les pistes possibles d'amélioration

Outre les obstacles identifiés, des points d'attention et des plusieurs pistes d'amélioration se sont dessinés au fil des entretiens.

Un **cadre incitatif étendu** (politiques publiques et financements dédiés) apparaît indispensable pour donner une impulsion et des moyens adaptés, **non seulement à la sensibilisation des entreprises et l'appréhension globale des enjeux** de la transition numérique dans le monde professionnel, **mais aussi à l'acquisition et la reconnaissance des fondamentaux du numérique pour les salariés**, afin de favoriser une transition numérique effectivement inclusive.

Il s'agit de **dédier des financements à des objectifs** : une **maîtrise des fondamentaux du numérique** par l'ensemble des salarié-e-s et une **consolidation de leurs compétences numériques au regard des changements rapides** en la matière, aboutissant à des **certifications** qui constituent des « repères d'employabilité » utiles tout au long de la vie professionnelle. Les **voies pour parvenir** à cette maîtrise et cette consolidation peuvent être **multiples et diverses** et s'inscrivent **dans des parcours personnalisés**.

Une **attention particulière est à porter aux publics les plus éloignés du numérique** (pour diverses raisons) pour lesquels **l'information, le soutien, l'accompagnement et l'organisation (notamment matérielle) sont à renforcer**.

Le **tout en ligne ne peut pas convenir** à des personnes non familiarisées avec les outils et les usages fondamentaux du numérique, qui ont pu développer une certaine résistance voire réticence au numérique.

Le **risque de stigmatisation** est aussi à prendre en considération dans la manière d'aborder la problématique et de mener des actions.

La question du développement et de la reconnaissance des compétences numérique de base pour les salariés est **à penser de façon systémique et intégrée en combinant** :

- des **actions au long cours de sensibilisation et argumentation** vis-à-vis des **employeurs et responsables RH, des managers intermédiaires, des salariés** (en adoptant un discours et une posture non stigmatisants avec celles et ceux en difficulté avec le numérique)

- des **actions d'identification des impacts du numérique sur les activités de travail et les compétences**

-des **formations des responsables RH et managers intermédiaires au repérage** des salarié-e-s les plus en difficulté avec le numérique

-des **actions de positionnement des salarié-e-s** par rapport aux fondamentaux du numériques et aux attendus numériques de leurs postes de travail

-des **parcours de formations individualisés et contextualisés certifiants**

-des **actions d'accompagnement et suivi post-formation** qui pourraient s'appuyer sur des référents numériques au sein des entreprises, préalablement formés et dont l'emploi du temps et la rémunération seraient aménagés pour intégrer ce nouveau rôle.

Il s'agit de favoriser la **diffusion au sein des entreprises d'une culture du développement continu des compétences en général, et des compétences numériques en particulier, pour l'ensemble des ressources humaines.**

L'idée **d'introduire un socle commun numérique obligatoire** qui conduirait les entreprises à prendre les mesures nécessaires à l'atteinte d'un seuil minimal de compétences numériques par tous leurs salariés, quel que soit le métier exercé, serait à envisager.

Il s'agit également **d'informer davantage** sur les certifications existantes, sur la valeur d'usage de Cléa numérique, sur la complémentarité avec PIX, sur l'intérêt de PIX comme point d'entrée dans une stratégie de progression des compétences numériques.

Il s'agit pour les organismes de formation de **proposer des parcours pédagogiques adaptés aux publics salariés** visant la maîtrise des fondamentaux du numérique et l'actualisation régulière des compétences numériques, en lien avec les certifications existantes.

## Propos conclusifs

La transition numérique, qui implique un développement des compétences numériques, s'est inscrite, avec une certaine acuité, dans le débat public français, notamment dans les stratégies récentes du Gouvernement.

De la dernière réforme de la formation professionnelle (loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 sur la liberté de choisir son avenir professionnel) en passant par le plan France Relance, et jusqu'au plan France 2030, le numérique est convié comme un enjeu stratégique pour le pays. Néanmoins, son omniprésence dans le débat a généré une forte **polysémie** et prolifération d'interprétations et d'usages, y compris dans le champ professionnel, allant des fondamentaux du numérique, entendus comme les compétences minimales à détenir pour être en mesure d'évoluer dans un environnement de travail numérisé (et plus largement, une société numérisée), jusqu'aux technologies numériques de pointe et innovantes, maniées par une catégorie plus restreinte et spécialisée de personnes hautement qualifiées, dont le nombre serait censé augmenter, dans une logique d'expansion de l'économie numérisée.

L'enquête qualitative réalisée, bien que non-exhaustive, a permis de poser de premiers constats relatifs à l'enjeu du développement et de la reconnaissance des compétences

numériques de base pour les salarié-e-s, en particulier celles et ceux les moins qualifiés et les moins autonomes vis-à-vis du numérique.

Elle a aussi permis de dresser une **esquisse des usages des référentiels Cléa numérique et PIX pour les publics salariés**, faisant apparaître plusieurs points d'attention et leviers à actionner en vue d'un recours plus répandu et plus favorable à l'acquisition et la certification des fondamentaux du numérique.

Les entretiens réalisés ont confirmé le caractère polysémique de la transition numérique et les perceptions diverses de ses enjeux selon les acteurs interviewés ; enjeux n'incluant pas nécessairement les fondamentaux du numérique.

Les entretiens révèlent ainsi **une appropriation encore inachevée des questions liées à la lutte contre la fracture numérique et l'illectronisme** dans le champ professionnel de la part de nombreux interlocuteurs, soit à l'échelle de la mesure de ces questions soit à l'échelle de l'engagement concret dans des réponses à apporter à ces questions.

Il s'agirait donc d'abord d'œuvrer à un vaste effort de sensibilisation aux enjeux liés à la maîtrise, et à la reconnaissance de celle-ci, des fondamentaux du numérique par les salarié-e-s, quel que soit le secteur d'activité et quel que soit le métier, et en particulier par les salarié-e-s les moins qualifiés et celles et ceux les plus à distance tant des outils que des usages du numérique.

Cet effort de sensibilisation, couplé à un outillage et un renforcement des capacités des parties concernées à différents échelons, pourrait **s'inspirer des initiatives et expérimentations existantes, dont la mise en place s'appuie sur des leviers financiers et un pilotage à l'échelle d'OPCO ou de branches** (souvent inscrits dans le cadre des EDEC).

Outre la sensibilisation et l'accompagnement, l'action effective en faveur de l'acquisition et de la reconnaissance des fondamentaux du numérique requiert la disponibilité d'une offre de formations et de certifications idoines.

A ce titre, si le référentiel Cléa numérique tend vers une plus forte contextualisation professionnelle du numérique et s'oriente intrinsèquement davantage vers des publics (de moindre qualification) du champ professionnel que le référentiel PIX, les deux semblent ouvrir des perspectives de parcours formatifs certifiants adaptés aux salarié-e-s. Une attention particulière doit toutefois être portée sur le caractère 'tout en ligne' de la démarche PIX qui peut représenter un obstacle pour les salarié-e-s les moins autonomes avec le numérique.

Mais, **pour l'heure, les deux référentiels sont encore peu mobilisés par les publics salariés**, et semblent peu (re)connus tant par les entreprises que par les salarié-e-s.

Cléa numérique concerne un peu plus des publics demandeurs d'emploi, dans un continuum de Cléa socle, bien que la prescription de Cléa numérique par le SPE s'avère bien plus limitée que celle de Cléa socle.

Nombreux sont d'ailleurs les organismes habilités Cléa numérique, travaillant beaucoup en réponse à la commande publique, qui n'ont pas encore mis en pratique cette habilitation.

Quant à PIX, en raison de sa conception d'abord imaginée dans un périmètre de formation initiale, ses publics sont majoritairement scolaires et étudiants.

Une volonté de s'ouvrir et s'adapter à des publics du monde professionnel est perceptible. Elle se met progressivement en place notamment via l'octroi de l'agrément à des centres de formation continue ou des actions expérimentales avec des OPCO ou groupements

d'employeurs. Elle s'illustre aussi par le travail de jonction avec Cléa numérique qui a été effectué et permet dorénavant d'envisager une double certification PIX / Cléa numérique.

L'identification de Cléa numérique et de PIX n'allant déjà pas de soi parmi les acteurs de l'entreprise, la perception de leurs publics, valeurs d'usage et apports respectifs ainsi que celle de la relation entre les deux ne font pas consensus.

A cela s'ajoute une difficulté liée à un détachement entre les démarches d'évaluation et de certification associées à Cléa numérique et PIX et les démarches de formation pouvant découler de, ou amener vers, le passage de PIX et Cléa numérique.

La décorrélation entre les formations relatives aux compétences numériques et les certifications des compétences numériques, la démultiplication des formations et des certifications relatives aux compétences numériques (tous niveaux) nuisant à leur lisibilité, et le manque (relevé par des acteurs de l'entreprise) d'offres de formation adaptées aux spécificités et rythmes des publics salariés ne concourent pas actuellement à un usage plus massif de Cléa numérique et PIX par les salarié-e-s.

Et, lorsque les référentiels Cléa numérique et PIX sont utilisés pour des publics salariés, ils ne le sont pas forcément dans une visée formative et / ou certificative. Leur mobilisation peut servir à des fins de diagnostic-métier ou encore de positionnement des salarié-e-s. Ces diagnostics et positionnements pourraient constituer des étapes préalables à l'élaboration de stratégies RH et à la construction de Plans de développement des compétences qui intégreraient les compétences numériques, et en particulier les fondamentaux du numérique. Il semble néanmoins que **les fondamentaux du numérique ne soient pas souvent considérés, au niveau des entreprises et des branches, comme une priorité vers laquelle orienter temps et financement.**

Force est, en outre, de relever des discours tendant à renvoyer l'initiative (et donc la responsabilité) du développement et de la validation des compétences numériques de base aux salarié-e-s, dans la mesure où la mobilisation de leurs Comptes Personnels de Formation est possible pour ce faire.

Outre celle du portage de la responsabilité du développement des compétences des salarié-e-s, la référence au CPF soulève d'autres questions : la question de la suffisance des droits disponibles sur le compte CPF d'un salarié au regard du coût du parcours formatif certifiant correspondant à ses besoins, la question du temps (temps personnel ou temps de travail) sur lequel le salarié pourrait ou devrait réaliser ce parcours, la question de l'accès, nécessairement en ligne, à son compte CPF pour un salarié potentiellement en difficulté avec le numérique.

En conclusion, si les deux référentiels, **Cléa numérique et PIX, encore récents**, ne se sont pas encore largement déployés auprès des salarié-e-s, **ils laissent entrevoir un potentiel d'appropriation par les parties concernées, et d'adaptation aux besoins des publics salariés.** La transformation de ce potentiel apparaît nécessaire, et qui plus est, exigée par les décideurs politiques. Cette exigence doit s'associer à un cadre incitatif efficace qui dédie financements et moyens à des objectifs précis, en l'occurrence la maîtrise, et la reconnaissance de celle-ci, des fondamentaux du numérique par les salarié-e-s. Elle repose sur une approche systémique qui associe des acteurs internes et externes aux entreprises et combinent des actions au long cours.



## Annexe. Liste des entretiens qualitatifs semi-directifs réalisés

| Date de l'entretien | Type de structure  | Fonction de l'interviewé(e)   |
|---------------------|--|---|
| 11/04/2022          | OPCO   | Directrice Etudes et Prospective  |
| 10/05/2022          | OF habilité Cléa numérique   | Directrice  |
| 16/06/2022          | OF habilité Cléa numérique   | Directeur adjoint   |
| 05/05/2022          | OF habilité Cléa numérique   | Chargée de projet digital et communication  |
| 15/06/2022          | OF habilité Cléa numérique   | Directrice  |
| 09/06/2022          | Expert   | Membre commission certifications Fce Compétences<br>Un des initiateurs de Cléa / Cléa numérique.      |
| 28/06/2022          | Organisation employeurs  | Chef de service Certifications, Titres et Diplômes  |
| 13/07/2022          | OPCO   | Adjointe directeur ressources et responsable pôle projets et études                                   |
| 12/07/2022          | Association nationale pour la certification paritaire interprofessionnelle | Directrice + 2 membres du secrétariat exécutif  |
| 21/07/2022          | Organisation professionnelle entreprises                                   | Directrice Emploi Formation   |
| 21/07/2022          | OF habilité Cléa numérique   | Responsable mission Certifications<br>Responsable secteurs Formation professionnelle et International |