



GUIDE AEFA



LE RÉFÉRENT NUMÉRIQUE, UN LEVIER POUR LA TRANSFORMATION DE VOTRE TERRITOIRE.

TPE, PME, structures de la cohésion sociale :
comment les accompagner dans leur virage numérique ?





INTRODUCTION

Le numérique bouleverse les modèles économiques traditionnels des entreprises et impacte plus généralement les dynamiques territoriales. Ainsi, de plus en plus d'acteurs du territoire se questionnent sur l'accompagnement des TPE, PME, et des structures de la cohésion sociale qui n'ont pas pris le tournant du numérique. En effet, d'après l'étude de la Banque des Territoires⁰, deux tiers des TPE sont éloignés du numérique. Accompagner la transformation numérique des structures de votre territoire est un moyen de favoriser l'attractivité, la résilience, et de lutter contre la fracture territoriale.

Ainsi, l'Agence Erasmus+ France / Education Formation a réuni, à travers le dispositif de l'AEFA, un groupe de travail composé de structures représentatives de l'inclusion numérique. **L'objectif : outiller les acteurs du territoire (collectivités et chambres consulaires) dans l'accompagnement à la transition numérique des TPE, PME, et structures de la cohésion sociale de leurs territoires.**

LE GROUPE DE TRAVAIL A IDENTIFIÉ DEUX TEMPS FORTS DE LA MOBILISATION DES TPE ET PME SUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE APRÈS LA CRISE SANITAIRE DE 2020 :

- Le baromètre de FranceNum (chargé des TPE et PME) montre que si le recours global au numérique a augmenté avec la crise sanitaire au sein des PME (télétravail, partage de fichiers, vente en ligne, etc.), ce sont tout de même plus d'un tiers des PME qui n'ont pas mis en place de stratégie numérique en réponse à la crise sanitaire ;
- En mars 2021, la MedNum organisait un webinar consacré à l'inclusion numérique des TPE qui a révélé que ces dernières avaient un fort besoin d'accompagnement pour s'approprier les usages du numérique. L'étude menée par la Banque des Territoires a confirmé ce besoin en mars 2022.



L'Union européenne prend des engagements forts pour une meilleure inclusion numérique, notamment à travers le programme Erasmus+, la stratégie européenne en matière de compétences et le plan d'action en matière d'éducation numérique.

Ainsi, l'Agence Erasmus+ France / Education Formation s'implique aux côtés des acteurs de la formation et de l'emploi en proposant un outil de sensibilisation aux enjeux de l'inclusion numérique dans les organisations de travail.

Objectif européen :

70%

des adultes possèdent au moins les compétences numériques de base en 2025.

0. Inclusion numérique des TPE : relever le défi. Banque des Territoires, mars 2022.



MÉTHODOLOGIE :

- L'Agence Erasmus+ France / Education Formation, à travers le dispositif de l'Agenda Européen pour la Formation des Adultes (AEFA), a coordonné un groupe de travail pour aborder l'inclusion numérique au sein des entreprises.
- La thématique a été définie par le comité de pilotage de l'Agenda Européen pour la Formation des Adultes, représentatif des acteurs de l'emploi, de la formation et de l'insertion en France.
- Un groupe de travail a été formé avec des structures représentatives de l'inclusion numérique : HUBIK, La Mêlée/RhinOcc, Uniformation, l'INSUP, le Pimms de Bordeaux et l'ANLCI.
- 15 réunions du groupe de travail entre novembre 2020 et juin 2022.
- 10 auditions d'acteurs clefs du secteur.

LES MEMBRES DU GROUPE DE TRAVAIL



Uniformation, OPCO de la cohésion sociale

L'accompagnement des salariés en grandes difficultés face aux compétences de base et du numérique fait partie des premières priorités de l'OPCO depuis de nombreuses années.



Hubik

Hubik est le Hub territorial pour un numérique inclusif en Nouvelle-Aquitaine depuis 2019 et a pour mission de coordonner et accompagner les acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire.



L'association La Mêlée et le Hub RhinOcc

L'association La Mêlée a été créée en 2000 pour faire réseau, fédérer, innover et diffuser le numérique en Occitanie. Elle porte le Hub RhinOcc (réseau et Hub de l'Inclusion Numérique en Occitanie).



Pimms médiation Bordeaux

L'association Pimms Médiation Bordeaux accompagne gratuitement les personnes qui rencontrent des difficultés dans leur accès au droit, et assure également des formations au numérique : découverte et perfectionnement.



Agence Erasmus+ France / Education Formation

L'Agence coordonne l'Agenda Européen pour la Formation des Adultes (AEFA). Ce dispositif vise à outiller les acteurs de l'emploi et de la formation pour une meilleure participation des adultes peu qualifiés à la formation.



ANLCI

L'Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme accompagne le développement de l'usage du numérique comme levier de prévention de l'illettrisme et d'acquisition des compétences de base.



INSUP Nouvelle-Aquitaine

L'INSUP est un organisme de formation de statut associatif qui a pour vocation la qualification, l'insertion des personnes privées d'emploi et de tout autre demandeur de formation, ainsi que la promotion ou la reconversion des salariés d'entreprise.

Liste des structures interrogées :

Mission Locale d'Agen, Harmonie Mutuelle, Les amis de la vache qui lit, Ministère de l'éducation nationale et de la Jeunesse, Médiation Insertion Formation, Régie de quartier de Calais, Bordeaux Métropole, Crédit Agricole, Conseil départemental de Loir-et-Cher



Vous trouverez dans ce guide des pistes d'action et des ressources pour une meilleure prise en compte de l'inclusion numérique dans les structures de votre territoire, à travers :

1	Quels sont les obstacles face au numérique dans le monde du travail ?	06
	● Les organisations de votre territoire se numérisent	06
	● De nouvelles organisations du travail s'imposent	07
	● Des professionnels peuvent être en difficulté	08
2	Les enjeux de l'accompagnement au numérique	09
	● Le milieu professionnel est un vecteur clé du développement des compétences numériques des individus	09
	● Le numérique est incontournable pour rester compétitif et se projeter dans l'avenir	09
3	Avez-vous pensé à un référent numérique sur votre territoire ?	
	Comprendre et mettre en place un référent numérique :	11
	● Le référent numérique, un rôle à jouer à chaque étape du parcours	12
	● Les compétences du référent numérique	14
4	Passer à l'action : quelles sont les ressources à prévoir pour les TPE, PME et structures de la cohésion sociale de votre territoire?	15





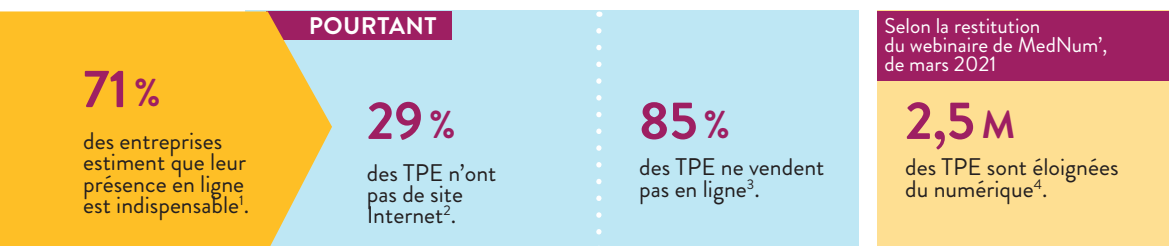
1

QUELS SONT LES OBSTACLES FACE AU NUMÉRIQUE DANS LE MONDE DU TRAVAIL ?

Les organisations de votre territoire se numérisent

Aujourd'hui le numérique est partout, et la société dans son ensemble est impactée. Les organisations de votre territoire développent de nouveaux usages et tous les métiers évoluent. De nombreux outils numériques émergent et impactent l'ensemble des métiers, postes et services, de la gestion administrative à la vente, en passant par les systèmes de production. Un accompagnement à la transformation numérique des organisations de votre territoire se révèle indispensable aujourd'hui.

Les résultats de l'étude 2019-2020 « Réussir avec le web » de l'AFNIC montrent que :



“ L'entreprise a été obligée de changer à cause de l'impact du numérique, il y a des vraies pressions extérieures (concurrence, dématérialisation, Covid-19...) qui sont très fortes⁵. ”



1./2./3. AFNIC 2019 : Etude sur la présence en ligne des TPE françaises <https://www.afnic.fr/observatoire-ressources/observatoire/presence-en-ligne-tpe/>

4. Mednum, parlons inclusion numérique et TPE. Document de restitution du webinaire <https://drive.google.com/file/d/1V0cKtrcggYfykxlyOeYlCJHoKrHVcE5e/view>

5. Ces verbatims sont tirés d'une série d'auditions menées par le groupe de travail entre janvier et mars 2021, voir liste des types de structures interrogées p.4.



De nouvelles organisations du travail s'imposent

Pour réussir la transformation numérique en cours et accompagner les changements nécessaires, les structures doivent mettre en place une stratégie de transformation numérique. Cette stratégie aborde souvent le développement des outils et processus techniques. Cependant, si elle n'est pas partagée par tous les collaborateurs, elle peinera à développer des compétences collectives.

Télétravail, espaces collaboratifs, numérisation des chaînes de production industrielle et de vente, etc., prennent une place importante dans le quotidien des organisations de votre territoire. L'appropriation de nouvelles modalités de travail, de nouveaux règlements (tel que le RGPD), dépendent de plus en plus de la capacité des collaborateurs à maîtriser les usages du numérique. Cela implique aussi d'adapter leurs services aux besoins des usagers.

13 Millions

de Français sont en difficulté avec le numérique⁶, d'après le rapport national de 2018 de la stratégie nationale pour un numérique inclusif.

64%

des salariés estiment que le numérique est un facteur de transformation important de leur activité⁷.



LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE

devient obligatoire pour toutes les entreprises assujetties à la TVA entre le 1^{er} janvier 2024 et le 1^{er} janvier 2026 (en fonction de leur taille) (Légifrance).

36%

C'est la part de salariés qui ne se sentent pas compétents pour utiliser les outils bureautiques⁸, indique le baromètre numérique du CREDOC.

6. Rapport et recommandations de la stratégie nationale pour un numérique inclusif, pour le Secrétariat d'Etat au numérique, mai 2018 <https://rapport-inclusion.societenumérique.gouv.fr/> p.6

7. Uniformation 2019 : p.3 / Partager les enjeux du numérique/ les essentiels

8. Baromètre du numérique 2021, CREDOC, p.13



Des professionnels peuvent être en difficulté

Sans accompagnement, il est normal que certains collaborateurs soient résistants au changement, le refusent. La nouveauté peut toujours faire peur et la technologie n'est pas obligatoirement vue comme une simplification, bien au contraire.

“ Pour former les personnes au numérique, il faut d'abord lever leurs freins psychologiques : la peur d'utiliser le numérique, le fait de ne pas comprendre les mots anglais, etc. Il faut vraiment avoir une démarche humaine. ”

En tout premier lieu, il faut encourager la mise en place d'un accompagnement renforcé pour les personnes peu autonomes ou en difficulté avec le numérique et ses usages.

L'accompagnement doit aussi impliquer les plus autonomes, pour engager l'intégralité des équipes dans la transformation.



“ Aujourd'hui, il y a un vrai défi à former des salariés en difficulté avec les compétences de base au numérique. Et pourtant, c'est une nécessité. ”



Les premiers acteurs de la transition sont les collaborateurs. Les préparer à intégrer de nouveaux outils, de nouvelles pratiques, c'est anticiper le virage numérique de leur organisation.

13%

des Français ont avoué abandonner leurs démarches par difficulté ou parce qu'ils n'utilisent pas Internet.

35%

des adultes éprouvent au moins une forme de difficulté à utiliser pleinement les outils numériques au quotidien.

62%

des personnes en emploi pensent que la formation continue les a bien préparés à l'usage des nouvelles technologies.

1 adulte sur 5

rencontre des difficultés en maîtrise de compétence de base, impactant ses capacités à utiliser pleinement les outils numériques.

“ Il faut développer l'autonomie des collaborateurs et leur apprendre à apprendre. ”





2

LES ENJEUX DE L'ACCOMPAGNEMENT AU NUMÉRIQUE

Le milieu professionnel est un vecteur clé du développement des compétences numériques des individus.

Que ce soit au profit des salariés, des clients, des usagers, ou des publics, agir sur les compétences numériques, c'est aussi au quotidien :

- **accroître l'autonomie et la confiance** : gagner en initiative, être à l'aise avec les usages numériques ;
- **favoriser les évolutions professionnelles et le maintien dans l'emploi** : évolution de carrière, formations, recherche d'emploi ;
- **organiser sa vie personnelle** : droits sociaux, scolarité des enfants, loisirs, culture, santé, liens sociaux ;
- **gagner en vigilance** : évolutions sociétales comme les fausses informations, la protection de l'environnement numérique, (prévention des fraudes, sécurisation des mots de passe, etc.) et la protection des données sensibles, (RGPD, etc.).



Le numérique est incontournable pour rester compétitif et se projeter dans l'avenir.

De nouveaux canaux de vente en ligne apparaissent, la communication numérique se développe, les procédures se dématérialisent (signature, marchés publics, facturation, etc.), les formations se déroulent de plus en plus en distanciel. L'ensemble des métiers de l'artisanat, de la construction BTP, de l'industrie, de l'agriculture, du commerce, de l'hôtellerie restauration sont concernés par ces nouveaux usages.

Autant d'évolutions des pratiques qui mettent les outils numériques au cœur du développement des organisations de votre territoire et qui le rendent plus attractif.

“ Les plateformes administratives de demandes de subvention changent tout le temps, il faut faire preuve d'une grande capacité d'adaptation. ”





La transformation numérique s'inscrit dans la durée, et doit être intégrée dans le quotidien des organisations de votre territoire.

Pour être pérennes, les organisations doivent être conscientes de l'empreinte écologique et sociale du numérique et chercher à l'améliorer. De plus, les demandes d'aides et de réponses aux marchés publics nécessitent de la part des organisations de respecter des clauses sociales et environnementales.

Le numérique responsable doit être au cœur de la démarche d'inclusion et de transformation numérique dans une structure, en abordant :



- ▶ La sobriété numérique ;
- ▶ Le numérique social et éthique, et ce qui concerne les données, la transparence et l'accessibilité ;
- ▶ Les innovations qui amènent une optimisation et mutualisation des ressources.

Ainsi, la transformation numérique s'inscrit dans la durée, et doit être intégrée dans le quotidien des organisations de votre territoire.



“ Il faudrait des collaborateurs volontaires qui auraient un rôle d'accompagnement auprès de leurs collègues et qui seraient capables de s'adapter aux besoins des usages numériques de chacun. ”



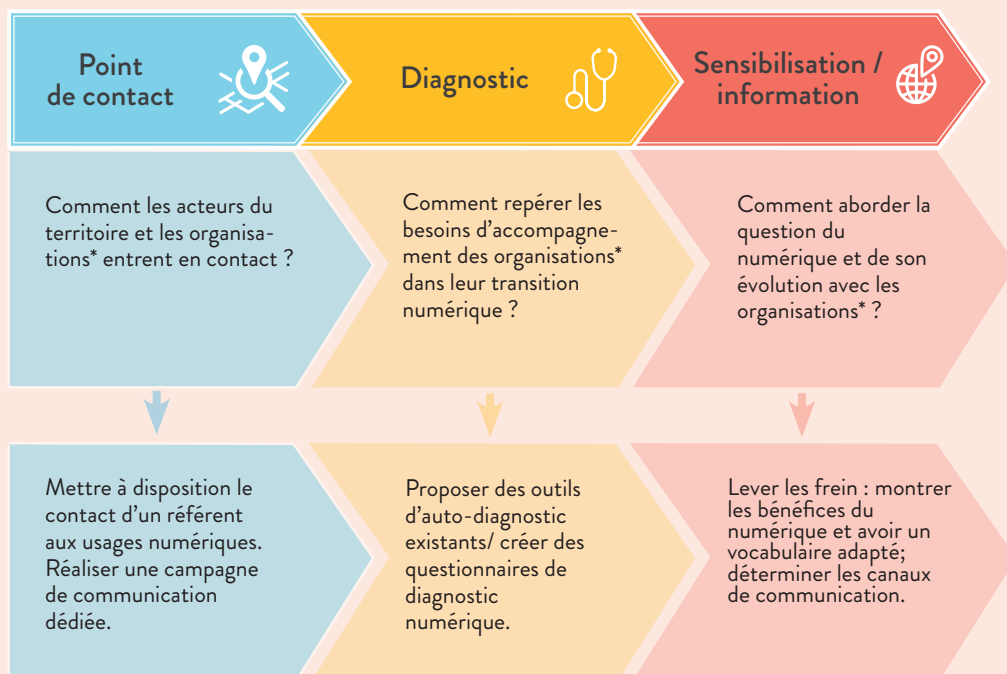
3

AVEZ-VOUS PENSÉ À UN RÉFÉRENT NUMÉRIQUE SUR VOTRE TERRITOIRE ?

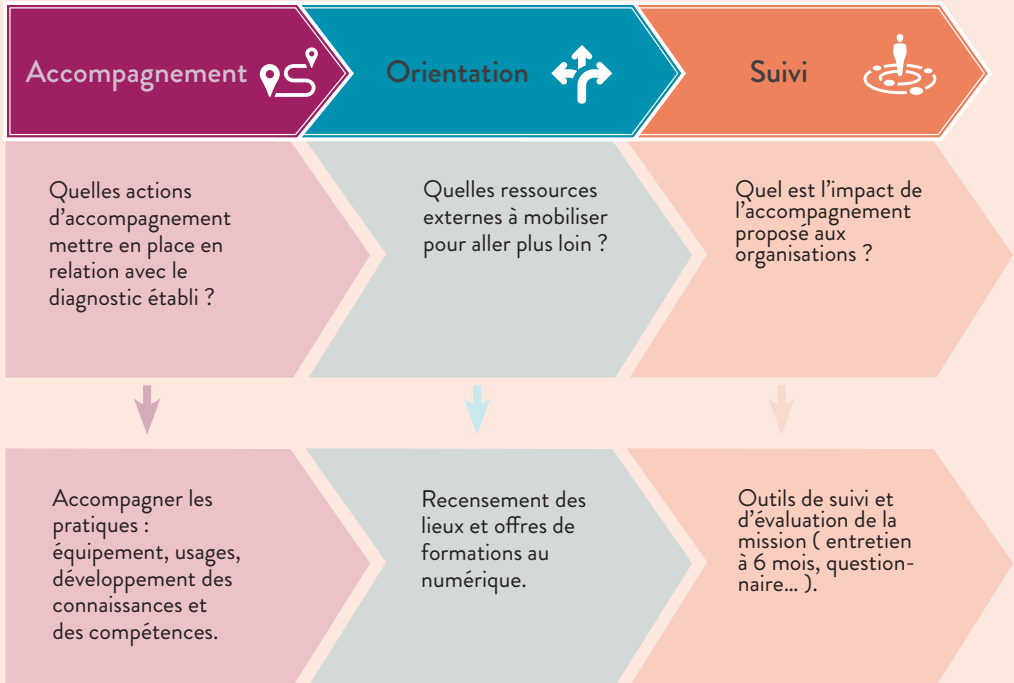
Comprendre et mettre en place
un référent numérique.



Le référent numérique, un rôle à jouer à chaque étape du parcours



* TPE, PME et structures de la cohésion sociale





LES COMPÉTENCES DU RÉFÉRENT NUMÉRIQUE

● ● ● ●
Le profil
du référent
aux usages
numériques
n'est
pas figé.

● ● ● ●
Il dépend
des
problématiques
identifiées et
des missions qui
lui seront
confiées.

● ● ● ●



Qui cela peut-être : son profil / ses compétences ?

Une personne :

- Avec des compétences pédagogiques ;
- Avec un bon relationnel et une bonne écoute ;
- Volontaire pour endosser ce rôle ;
- Avec une appétence, sans être nécessairement expert, sur le numérique et ses enjeux ;
- Qui est là dans la durée.

Les facteurs de réussite de sa mission

- Le référent est légitimé par l'organisation territoriale (collectivité, chambre consulaire) et reconnu par les organisations (TPE, PME, structures de la cohésion sociale) ;
- Il a accès à des ressources en lien avec sa mission (formations professionnelles, outils numériques, équipement informatique adapté, etc.) ;
- Le temps dédié à l'exercice de sa mission est défini ;
- Il est en lien et réalise des bilans réguliers avec son responsable.



4

PASSER À L'ACTION : QUELLES SONT LES RESSOURCES À PRÉVOIR ?

S'outiller



- Suivre la prochaine session du MOOC **Ma TPE a rendez-vous avec le numérique** ;
- Comprendre les enjeux du numérique responsable avec le **MOOC de l'Institut du Numérique Responsable** ;
- S'appuyer sur le **Guide pratique de la transformation digitale** édité par BPI.
- Des outils pour accompagner et agir sur la fracture numérique : les bon clics de **Wetechcare**.

Évaluer



- Établir un diagnostic de sa maturité digitale via un **questionnaire adapté** dont celui de **Uniformation** ;
- Mener une campagne d'évaluation des compétences numériques de ses salariés via **PIX** ;
- Tester ses compétences numériques avec **Europass**.
- Entamer une certification avec le **CLEA Numérique**.

Être accompagné



- Trouver le bon interlocuteur avec le portail **France Num** ;
- Bénéficier d'un accompagnement 100% financé pour votre passage en ligne sur le site <https://tousenlignemaintenant.fr/>

Trouver de l'aide en ligne



- Regarder un des 124 tutos dédiés à la transformation numérique sur <https://www.clic-connect.fr/>



BIBLIOGRAPHIE

- Stratégie européenne en matière de compétences. Union européenne. Juillet 2020.
<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=fr&catId=1223>
- Plan d'action en matière d'éducation numérique (2021-2027). Union européenne. 2021.
https://ec.europa.eu/education/education-in-the-eu/digital-education-action-plan_fr
- Inclusion numérique des TPE : relever le défi. Banque des Territoires, mars 2022
<https://www.banquedesterritoires.fr/sites/default/files/2022-04/Etude%20-%20Inclusion%20num%C3%A9rique%20des%20TPE.pdf>
- Baromètre emploi-formation. Uniformation, 2021 Le Baromètre est une enquête annuelle qui permet de recueillir des informations sur les besoins en emploi, en formation, en compétences et sur les difficultés que rencontrent les adhérents.
Chaque année, près de 5 000 structures participent au baromètre.
<https://www.uniformation.fr/entreprise/services-et-conseils/barometre-emploi-formation>
- Mednum, parlons inclusion numérique et TPE. Document de restitution du webinaire. Mednum, 2021. <https://drive.google.com/file/d/1V0cktrcggYiykx1yOeYICJHoKrHVcE5e/view>
- Les essentiels numériques : tous égaux face au numérique. Uniformation, 2021. Actions de sensibilisation des employeurs les invitant à repérer et mettre en place des formations favorisant l'acquisition des savoirs de base des salariés face au numérique.
Partager les enjeux du numériques
<https://www.uniformation.fr/entreprise/services-et-conseils/les-essentiels-illettrisme-et-exclusion-numerique/les-essentiels-numeriques/>



- La présence en ligne chez les TPE/PME. Une meilleure perception des bénéfices pour faciliter l'appropriation des outils numériques. Résultats de l'étude « Réussir avec le web » (septembre 2019-août 2020).
AFNIC, 2019.
<https://www.afnic.fr/observatoire-ressources/observatoire/presence-en-ligne-tpe/>
- Rapport et recommandations de la stratégie nationale pour un numérique inclusif, pour le Secrétariat d'Etat au numérique. 2018.
<https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>
- Baromètre du numérique, Edition 2021. Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française. CREDOC, 2021
Baromètre du numérique 2021, CREDOC
<https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffrees/numerique/le-barometre-du-numerique.html>
- Baromètre France Num 2021 ; le numérique dans tous les TPE PME (0 à 249 salariés). France Num, 2021.
<https://www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/barometre-france-num-2021-le-numerique-dans-les-tpe-pme-0-249-salaries>
- Rapport et recommandations de la stratégie nationale pour un numérique inclusif, pour le Secrétariat d'Etat au numérique. Mai 2018.
<https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>



© Agence Erasmus+ France / Education et Formation

Réalisé avec le soutien financier de la Commission européenne.
Le contenu de cette publication et l'usage qui pourrait en être fait n'engagent pas la responsabilité de la Commission européenne.
Crédits photos : ShutterstockImages.



AGENCE ERASMUS+ FRANCE /
EDUCATION FORMATION

9, rue des Gamins
33800 BORDEAUX
05 56 00 94 00

www.agence-erasmus.fr
aefa@agence-erasmus.fr

CONTACT

Pour plus d'informations, vous pouvez
contacter l'équipe AEFA ou consulter
notre page web :

agence.erasmusplus.fr/le-programme-erasmus/les-reseaux-dexperts/aefa

Partager des ressources avec des pairs et
connaître les actions européennes pour
l'éducation et la formation des adultes :

<https://ec.europa.eu/epale/fr>

EPALE

France



Ce projet a été financé avec le soutien de la
Commission européenne et de l'Agence
Erasmus+ France / Education Formation.
Cette publication n'engage que son auteur et la
Commission n'est pas responsable de l'usage qui
pourrait être fait des informations qui y sont
contenues. SEPTEMBRE 2022



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union