

Numérique et évolution des compétences des salariés

Première étude conduite par Telecom Ecole de Management

1 Présentation de l'étude et résultats principaux

Telecom Ecole de Management a conduit une première étude sur l'évolution des compétences des salariés induite par le numérique¹.

255 salariés ont répondu à un questionnaire de 30 items. 15 entretiens qualitatifs ont complété ce travail. Des professionnels de la transformation numérique, des professionnels des ressources humaines, des enseignants, des formateurs et des salariés ont ainsi été interrogés².

Cette première étude permet de faire ressortir trois résultats principaux :

- l'évolution des compétences des salariés induite par le numérique est une réalité forte. Plus de 90% des salariés estiment en effet que le numérique a impacté leur métier et leur compétence.
- Quatre compétences sont au cœur de cette évolution : les TIRM. Les TIRM correspondent aux compétences techniques, aux compétences informationnelles, aux compétences relationnelles et aux compétences métacognitives nécessaires pour utiliser le numérique au travail.
- Les salariés utilisent des dispositifs multicanaux pour assurer le développement de ces compétences : 95,7% d'entre eux passent par l'apprentissage digital informel, 91,7% par l'échange avec leurs collègues et 52,5% par les formations en entreprise.

Les parties suivantes permettent de présenter et préciser ces résultats. La partie 2 présente un panorama de l'utilisation du numérique par les salariés. La partie 3 traite de l'évolution des compétences des salariés induite par le numérique. La partie 4 expose les modes multicanaux d'apprentissage et de développement des compétences des salariés.

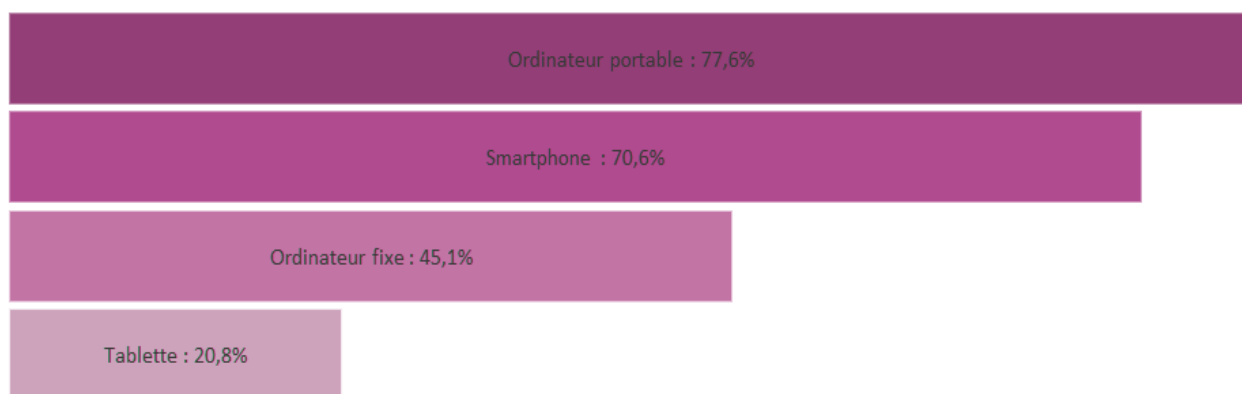
¹ Neuf étudiants, Alisraa Aboutiman, Marisa Berlenga, Philippe Braun, Alice Canovas, Nathan de Maestri, Jules Galiano, Zahra Khay, Clara Longuet-Clausier, Nadia Parmentier ... ainsi que le responsable de la majeure Management des Ressources Humaines, Emmanuel Baudoin ont travaillé sur ce projet.

² Nous les remercions vivement pour le temps qu'ils nous ont consacré.

Panorama de l'utilisation du numérique par les salariés

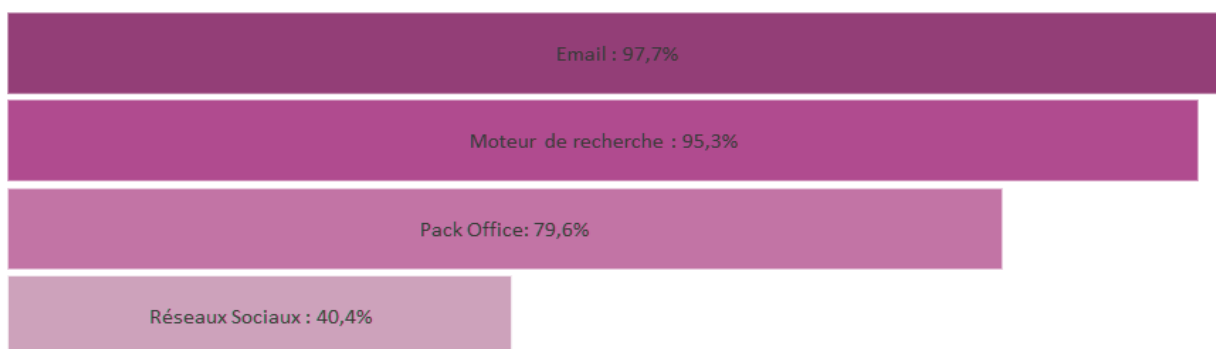
Cette première étude a permis de dresser un panorama de l'utilisation des supports numériques (1), ordinateur et tablette par exemple d'une part, et des logiciels (2), bureautique et réseaux sociaux d'autre part.

(1) Le numérique prend une place prépondérante dans notre société. Dans le même temps, les supports numériques se sont diversifiés afin que nous puissions accéder à l'information partout et à tout moment. Il est aujourd'hui possible d'utiliser des smartphones, des tablettes, des ordinateurs fixes ou portables afin de réaliser un grand nombre de tâches telles que la gestion de mail, la rédaction de texte, l'utilisation des réseaux sociaux ou encore l'accès à des moteurs de recherche. D'après notre étude, il ressort que dans le cadre professionnel, les différents supports ne sont pas utilisés à la même fréquence. En effet, 77,6% des professionnels interrogés affirment se servir de l'ordinateur portable plusieurs fois par semaine voire tous les jours. 70,6% disent utiliser leur smartphone de manière régulière (soit plusieurs fois par semaine, soit tous les jours). L'utilisation de l'ordinateur fixe est quant à elle moins fréquente puisque 46,7% des personnes interrogées n'en utilisent pas et 41,6% l'utilisent tous les jours. Cela montre que l'équipement en support fixe n'est plus aussi répandu et peut expliquer que l'ordinateur portable soit plus utilisé. En ce qui concerne la tablette, seulement 20,8% l'utilisent au quotidien.



Taux d'utilisation des supports par les salariés

(2) En outre, l'étude permet également de relever une utilisation disparate des logiciels. Les logiciels les plus utilisés au quotidien par les salariés sont l'e-mail (96,9%), les moteurs de recherche (95,3%) et la suite office (79,63% en moyenne pour Word, Excel et Powerpoint). Viennent ensuite, l'utilisation d'autres applications telles que les réseaux sociaux de manière régulière à 40,4%, de visioconférence, type Skype, à 33,7%, l'administration de site internet/ intranet à hauteur de 27,5% et la consultation de forums à 23,5%. Pour finir, on retrouve dans les logiciels les moins utilisés, les logiciels de gestion d'image et de montage vidéo. Seul 18,1% des répondants affirment utiliser régulièrement des logiciels de gestion d'image et 2,4% des logiciels de montages vidéo.



Taux d'utilisation des logiciels par les salariés

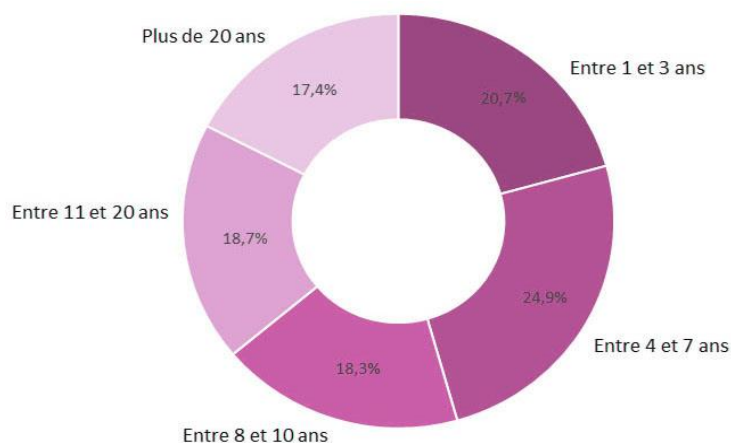
3 Evolution des compétences des salariés induite par le numérique

D'après les résultats de notre étude, trois expressions permettent de qualifier l'évolution des compétences des salariés : une évolution forte (1), une évolution durable (2) et une évolution basée sur les TIRM (3).



Taux d'impact du numérique sur les métiers

(1) Le graphique ci-dessus montre que plus de 90% des salariés estiment que le numérique a impacté leur métier et leurs compétences. Ils sont précisément 91,7% à estimer que le numérique a fortement ou beaucoup impacté leur métier et leurs compétences. Ils sont 7,5% à penser que le numérique a modérément ou peu impacté leur métier et compétences. Ils ne sont que 0,8% à penser que cet impact n'existe pas.



Répartition de l'impact du numérique sur les métiers dans le temps

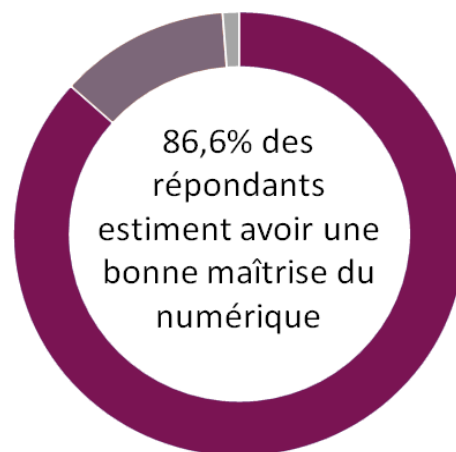
(2) Le graphique ci-dessus permet de montrer que cette évolution des compétences n'est pas un phénomène nouveau. Le phénomène a commencé depuis plus de 20 ans et se répartit de manière régulière à travers le temps.

(3) L'analyse de recherche et d'études sur le sujet³ ainsi que les entretiens conduits ont permis de mettre en avant quatre compétences fondamentales : les TIRM.

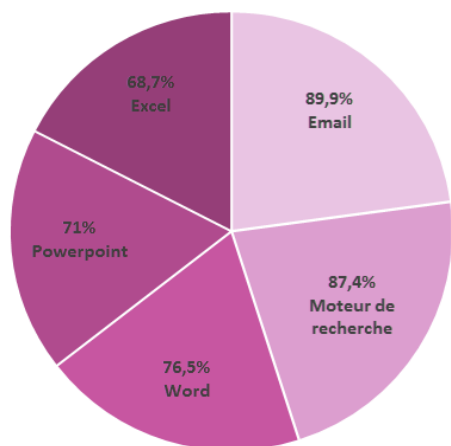
- T pour compétences techniques. Les compétences techniques correspondent, par exemple, à la capacité à utiliser les fonctions d'un logiciel.
- I pour compétences informationnelles. Les compétences informationnelles représentent la capacité à rechercher, traiter, qualifier l'information sur Internet.
- R pour compétences relationnelles. Les compétences relationnelles, c'est savoir communiquer avec les différents outils numériques (l'e-mail, les réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter, LinkedIn ou encore la visio-conférence avec Skype ou Webex).
- M pour compétences métacognitives. La métacognition, c'est la capacité d'un individu à analyser ses compétences pour trouver des axes d'amélioration. Je n'arrive plus à traiter mes e-mails au jour le jour, quelle stratégie je mets en place ?

Le questionnaire a permis de préciser le degré de maîtrise perçue de ces quatre catégories de compétences par les salariés.

D'une manière générale, 86,6 % des répondants estiment avoir une bonne maîtrise du numérique dans le cadre de leur travail : niveau expert et niveau intermédiaire. Ils sont 12,2% à estimer avoir un degré de maîtrise basique et 1,2% à avoir un degré de maîtrise très faible du numérique. Paradoxalement, 58,9 % estiment perdre du temps au quotidien par manque de maîtrise de certains outils numériques.



Degré de maîtrise perçue du numérique

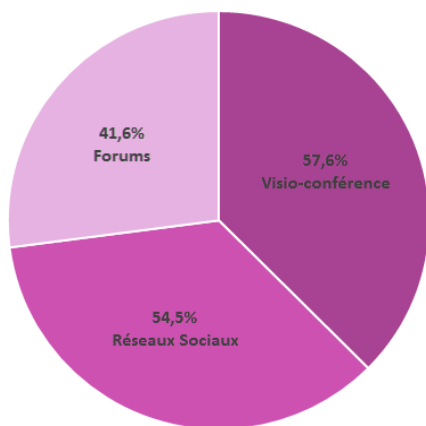


Concernant les compétences techniques, les résultats permettent de percevoir trois groupes d'environnement logiciels : l'environnement des logiciels où les salariés sont confiants quant à leur capacité à les utiliser, l'environnement où la maîtrise est mitigée et l'environnement où la maîtrise est faible. On retrouve dans le premier environnement et par ordre décroissant, l'email, les moteurs de recherche, Word, Powerpoint, Excel. Les degrés de maîtrise perçue sont respectivement de 89,8%, 87,4%, 76,5%, 71% et 68,7%.

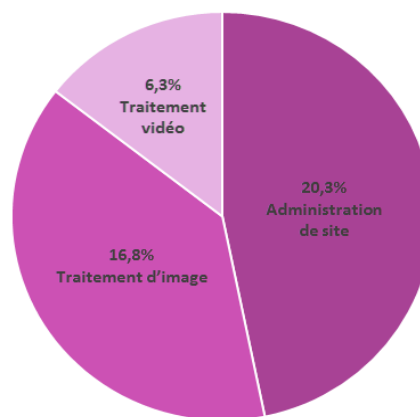
Degré de maîtrise perçue des logiciels (environnement 1)

Le deuxième environnement, par ordre décroissant, comporte la visio-conférence, les réseaux sociaux et les forums. Les degrés de maîtrise perçue sont respectivement de 57,6%, 54,5% et 41,6%.

³ Nous pouvons inviter le lecteur intéressé à consulter le livre de Sandra Enlart et Olivier Charbonnier : « Quelles compétences pour demain ? Les capacités à développer dans un monde digital »



Degré de maîtrise perçue des logiciels (environnement 2)



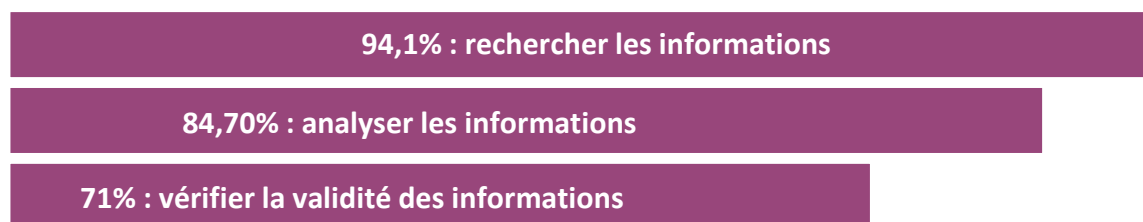
Degré de maîtrise perçue des logiciels (environnement 3)

L'administration de site Internet/Intranet, les logiciels de traitement d'image et les logiciels de montage vidéo composent le troisième environnement, toujours par ordre décroissant. Les degrés de maîtrise perçue sont respectivement de 20,3%, 16,8% et 6,3%.

Les compétences informationnelles ont été mesurées par 3 items, la maîtrise perçue de la capacité :

- de recherche d'information sur Internet,
- d'analyse de cette information,
- de vérification de la validité de l'information trouvée.

Les degrés respectifs de maîtrise perçue des compétences sont de 94,1%, 84,7% et 70,6%.

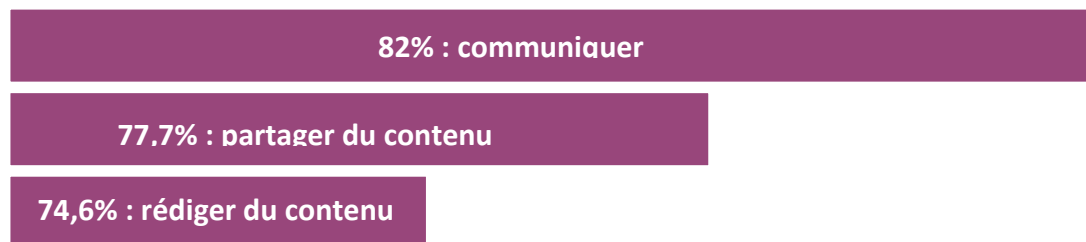


Degré de maîtrise perçue des compétences informationnelles

Les compétences relationnelles ont été mesurées par 3 items, la maîtrise perçue de la capacité :

- à communiquer avec des collègues et/ou clients grâce aux outils numériques,
- à partager des fichiers et des contenus grâce aux outils numériques,
- à rédiger du contenu sur les outils numériques.

Les degrés respectifs de maîtrise perçue des compétences sont de 82%, 77,7% et 74,6%.

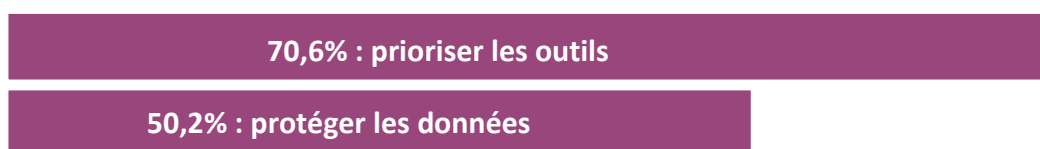


Degré de maîtrise perçue des compétences relationnelles

Les compétences métacognitives ont été mesurées dans cette étude par deux items, la maîtrise perçue de la capacité :

- à savoir prioriser l'utilisation des différents outils numériques,
- à savoir prendre en compte la question de la protection des données sur les différents outils numériques.

Les degrés respectifs de maîtrise perçue des compétences sont de 70,6% et 50,2%



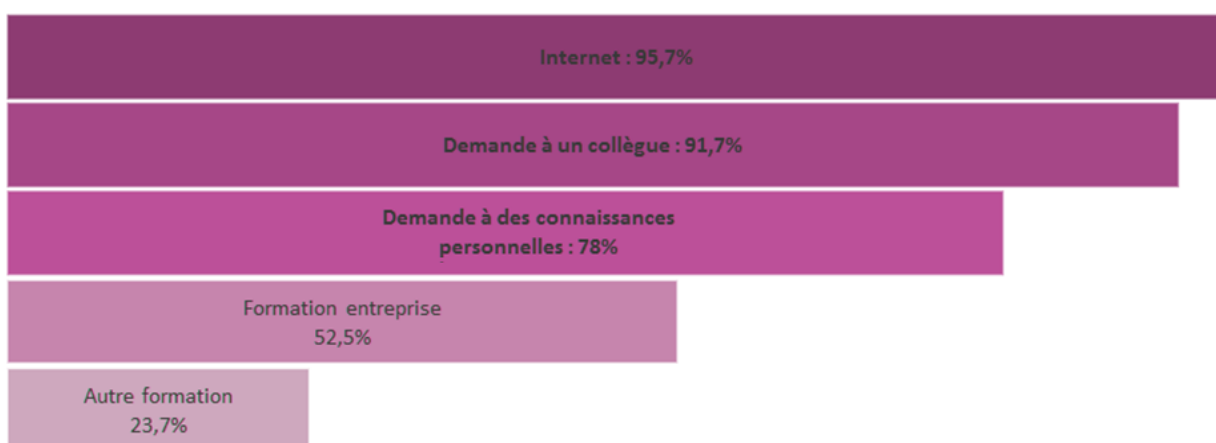
Degré de maîtrise perçue des compétences métacognitives

4

Modes multicanaux d'apprentissage et développement des compétences

Le fait que le numérique ait pris une place si importante au travail amène les salariés à devoir développer leurs compétences. Les résultats de l'étude montrent qu'ils ont aujourd'hui recours à des dispositifs multicanaux d'apprentissage.

Notre étude fait ressortir trois modes de développement des compétences numériques des salariés. Ils sont 95,7 % à recourir à l'apprentissage digital informel. L'apprentissage digital informel, c'est le fait de s'autoformer grâce aux ressources disponibles sur Internet. 91,7% des salariés demandent à un collègue et 52,5% suivent une formation interne. Nous pouvons donc en déduire qu'aujourd'hui les salariés ont de plus en plus besoin de se former en temps réel. Pour cela, ils vont automatiquement faire appel à leur entourage et regarder sur Internet. Ils ne vont donc plus nécessairement demander à suivre des formations. Néanmoins, les formations suivies par les salariés restent considérées comme utiles à 68,2%.



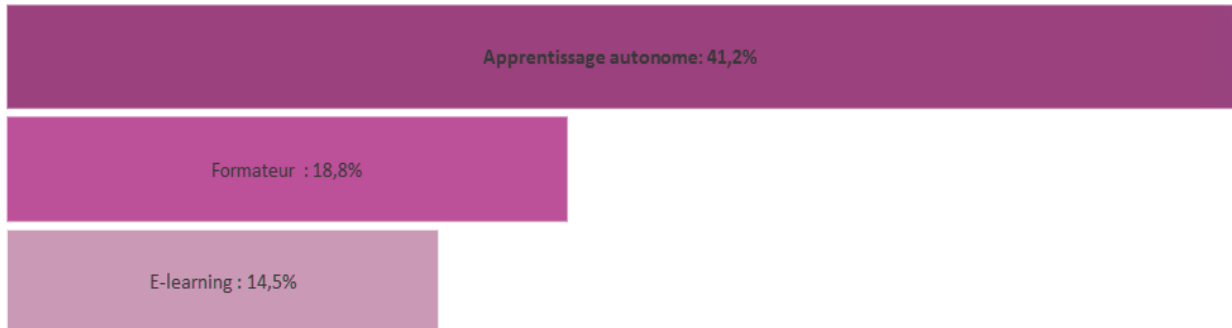
Modes de développement des compétences des salariés

Nous avons également étudié le développement des compétences dans le cadre de dispositif d'accompagnement à la transformation numérique. Nous avons pu obtenir des résultats concernant l'utilité des diverses formes d'apprentissage proposées aux salariés : apprentissage autonome en utilisant l'outil numérique, formation délivrée par un formateur et autoformation par e-learning.

Il en est ressorti que l'apprentissage autonome était la modalité d'apprentissage qui était celle qui avait le plus aidé les salariés à acquérir les compétences en numérique à 41,2%.

Viennent ensuite les formations délivrées par un formateur à hauteur de 18,8% malgré le fait que 49,9% des salariés affirment ne pas avoir reçu de proposition de formation de la part de leur entreprise.

Concernant les modèles d'autoformation en e-learning, 14,5% ont dit que cela les avait beaucoup aidé à acquérir un certain nombre de connaissances numériques.



Apports perçus par les salariés des modes de développement des compétences

Pour terminer cette partie, il est intéressant de noter que 67,8% des salariés souhaiteraient aussi que l'Etat puisse intervenir et encourager les salariés à améliorer leurs compétences numériques.