



Programme EaSI - DG Emploi, affaires sociales et inclusion -  
Commission Européenne

# LE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES DES SALARIES PEU QUALIFIES Projet ValueChain

Octobre 2021



Marion Lambert et Isabelle Vernoux-Marion



## Table des matières

### Introduction : Les peu-qualifiés au croisement d'enjeux de politiques d'emploi et de formation .....4

### I. La non-qualification, retour sur une notion qui touche le travail, l'emploi et les caractéristiques des personnes .....7

#### I.1 Evolution et transformation de l'emploi non-qualifié..... 7

#### I.2. Les « peu qualifiés » : de qui parle -t-on ?..... 8

Le premier registre est celui de l'emploi..... 9

Le deuxième registre se rapporte à la personne..... 10

Le troisième registre concerne le travail..... 10

Tableau 1.1 : Les principales professions des ouvriers et employés non qualifiés selon la définition de M.A. Estrade 2008 (%) ..... 11

L'univers de la non-qualification ..... 12

Tableau 1.2 : Mesure des trois registres de la non-qualification (%)..... 13

#### I.3. Les « peu qualifiés » : où travaillent-ils ? ..... 13

Tableau 1.3 : Tailles des entreprises qui emploient des peu qualifiés (%)..... 15

Tableau 1.4 : Secteurs d'activités des entreprises qui emploient des peu qualifiés 1/2 (%) ..... 7

Tableau 1.5 : Secteurs d'activités des entreprises qui emploient des peu qualifiés 2/2 (%) ..... 8

Tableau 1.6 : Caractéristiques des emplois occupés par les peu qualifiés..... 9

### II. Développement des compétences et aspirations professionnelles des salariés peu-qualifiés..... 10

#### II.1. Les « peu qualifiés » : l'accès à la formation et apprentissages informels ..... 11

L'accès à la formation organisée ..... 11

Les apprentissages informels ..... 11

#### II.2. Les « peu qualifiés » : leurs aspirations professionnelles ..... 12

#### II.3. Focus sur les salariés seniors peu qualifiés ..... 13

Tableau 2.1 : Besoins en compétences (%) ..... 14

Tableau 2.2 : Les aspirations professionnelles (%)..... 9

Tableau 2.3 : Les formations suivies au cours des 12 derniers mois (%) ..... 10

Tableau 2.4 : Les non-formés (%) ..... 11

Tableau 2.5 : Les canaux d'apprentissages informels (%) ..... 12

Tableau 2.6 : Se former seul (%)..... 13

### III. L'utilisation d'outils numériques ..... 14

#### III.1 Cinq profils d'utilisateurs des TIC ..... 14

Les « nomades » ..... 14

Les « relation clients » ..... 15

Les « tâches en ligne » ..... 15

Les « recherche d'emploi » ..... 15

Les « distants » .....	15
Quels profils d'utilisateurs du numérique pour les non-qualifiés ? .....	16
Tableau 3.1 : Les profils d'utilisateurs d'outils numériques en 2017 (%).....	18
Tableau 3.2 : Introduction d'outils numériques en 2017 (%).....	19
III.2 Loin des TIC, loin de la formation .....	20
Tableau 3.3 : Utilisation d'un ordinateur et formations suivies (%) .....	22
<b>Conclusion .....</b>	<b>23</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>25</b>
<b>Annexe : informations descriptives de dispositifs dédiés aux compétences (numériques) de base en France .....</b>	<b>28</b>
Cléa et Cléa numérique .....	28
Origines et cadre réglementaire .....	28
Référentiels .....	29
Acteurs principaux.....	30
Habilitation des organismes évaluateurs (et formateurs) ; modalités d'évaluation des candidat-e-s .....	31
PIX.....	33
Evacob et Evagill .....	35

## Introduction : Les peu-qualifiés au croisement d'enjeux de politiques d'emploi et de formation

Le présent rapport s'inscrit dans le cadre du projet de coopération Italie-France « Value Chain »<sup>1</sup>, coordonné par l'Institut National d'Analyse des Politiques Publiques (INAPP – Italie) et auquel contribue le Céreq. Financé par le programme européen pour l'emploi et l'innovation sociale (EaSI), le projet s'intéresse aux enjeux de développement et de reconnaissance des compétences (numériques) de base des adultes peu qualifiés, en particulier celles et ceux âgés de plus de 50 ans, en vue de favoriser leur (ré)insertion, leur sécurisation et leur progression sur le marché du travail.

De longue date, l'éducation et la formation, notamment la formation professionnelle continue (FPC), sont conçues, comme des piliers du développement économique. Elles concourent à la montée en qualification de la main-d'œuvre et à sa capacité d'adaptation face aux transformations rapides des technologies, des modes d'échange et de production (Dupray *et alii*, 2017).

C'est ainsi qu'afin de pallier les conséquences économiques de la crise sanitaire Covid 19, le gouvernement français a mis en place dès le mois de mars 2020, des mesures inédites de soutien aux entreprises et aux salariés pour leur formation. Il s'agissait de répondre aux besoins des entreprises en activité partielle et soutenir les démarches en faveur du développement des compétences, qui seront au cœur de la relance dans l'après crise. Dans cette période exceptionnelle, la formation a été convoquée dans le but de faciliter la continuité de l'activité des salariés face aux transformations liées aux mutations économiques, et de favoriser leur adaptation à de nouveaux emplois en cas de changements professionnels consécutifs aux évolutions technologiques, organisationnelles ainsi qu'aux modifications des conditions de production (Jaune budgétaire 2020).

Cet objectif est également un de ceux poursuivis dans le cadre du plan d'investissement dans les compétences (PIC)<sup>2</sup> mis en œuvre en 2018 ayant vocation à mobiliser 15 milliards d'euros sur la durée du quinquennat. Un des objectifs de ce plan est de rehausser le niveau d'emploi en édifiant une société de compétences.

Le public prioritaire de ces politiques publiques est sans aucun doute celui des personnes peu qualifiées chômeurs ou risquant de perdre leur emploi. En effet, toutes les catégories sociales ne présentent pas le même risque de chômage. En 2019, le taux de chômage est de 7,2 % pour l'ensemble des actifs ayant déjà travaillé. Il est plus faible pour les agriculteurs (1,2 %), les cadres (3,5 %), les artisans, commerçants et chefs d'entreprise (3,9 %) ainsi que pour les professions intermédiaires (4,7 %). En revanche, il est plus élevé pour les employés (9,2 %) et les ouvriers (12,4 %), en particulier non qualifiés (17,6 %) de même le taux de chômage est

---

<sup>1</sup> <https://inapp.org/it/ProgettiCompetitivi/VALUECHAIN> ; <https://www.cereq.fr/comparaison-italie-france-des-parcours-damelioration-et-de-perfectionnement-des-competences>

<sup>2</sup> Un plan quinquennal basé sur un investissement substantiel visant à construire une "société des compétences". L'objectif spécifique est double : (i) former un million de jeunes peu qualifiés et un million de demandeurs d'emploi adultes de longue durée ; (ii) accélérer la transformation du système national de FP, en partant de l'analyse des besoins en compétences et des nouveaux modèles et méthodes d'enseignement.

plus élevé pour les actifs les moins diplômés. En 2019, il atteint 15,5 % pour les actifs sans diplôme ou ayant au plus le brevet des collèges<sup>3</sup>, contre 5,1 % pour les diplômés du supérieur<sup>4</sup>.

**L'objet de ce présent rapport est de dresser un panorama des salariés peu qualifiés, en essayant dans un premier temps d'approcher les différents contours de la non-qualification (Partie 1). Dans un deuxième temps, il s'agira de présenter comment ils développent leurs compétences et quels sont leurs aspirations professionnelles (Partie 2). Enfin, l'analyse du recours aux outils numériques dans le cadre de leur travail permettra de mettre en lumière les enjeux, très spécifiques à cette population, situés à la croisée du développement des compétences et des transformations des emplois (Partie 3).**

Les données présentées dans ce rapport sont issues de l'exploitation statistique d'un dispositif d'enquêtes couplées portant sur les itinéraires et formation des salariés (DEFIS, Encadré 1). Ce dispositif a été déployé pour mieux comprendre comment accès à la formation et parcours professionnels sont liés. Principalement mobilisée dans les entreprises pour permettre ou accompagner les évolutions des outils ou méthodes de travail, la formation professionnelle continue en entreprise est en effet invoquée par les pouvoirs publics et les partenaires sociaux comme un instrument d'accès ou d'élévation des qualifications dans le cadre de mobilités internes ou externes. On lui reconnaît un rôle central à jouer dans l'accès ou le maintien dans l'emploi et la sécurisation des transitions sur le marché du travail. Dans le présent rapport, les analyses présentées sont structurées autour des différents contours de la non-qualification que de nouvelles exploitations du dispositif Defis ont permis de mettre en évidence. Elles s'appuient également sur une pluralité de publications déjà produites au sein du Département Formation et Certification (DFC) du Céreq.

#### **Encadré 1 : Le dispositif DEFIS**

Le dispositif d'enquêtes sur les formations et les itinéraires des salariés (Defis) met en relation les pratiques des entreprises avec les parcours professionnels de leurs salariés, ainsi que les formations qu'ils ont suivies. Le dispositif a été conduit en deux temps :

- **le volet Entreprises** : 4 500 entreprises représentatives du secteur marchand (hors agriculture) à partir de 3 salariés ont été interrogées en 2015. Dans l'étude présentée ici, le champ des entreprises est restreint à celles de 10 salariés et plus.
- **le volet Salariés** : un panel de 16 000 individus, salariés en décembre 2013 d'une des entreprises répondantes du volet Entreprises a été interrogé en 2015. Un suivi est prévu pour une durée de 5 ans (de 2015 à 2019).

Au-delà du suivi longitudinal, le caractère innovant du dispositif réside dans la prise en compte du double ancrage de la formation dans le travail et l'emploi. Il élargit également le repérage de la formation professionnelle continue, en tenant compte de la diversité des formes

<sup>3</sup> Diplôme issu à la fin du premier cycle du secondaire.

<sup>4</sup> Emploi, chômage, revenus du travail, édition 2020 - Insee Références

d'apprentissage, et permet d'analyser les liens entre la formation et l'ensemble des changements professionnels intervenus dans l'activité.

L'analyse présentée ici s'appuie sur les données de la première et la troisième vague de l'enquête conduites respectivement, en 2015 et en 2017.

Les données sont représentatives de l'ensemble des salariés des entreprises de 10 salariés et plus du secteur marchand présents dans l'entreprise répondante du Defis en décembre 2013.

Defis a été conçu par le Céreq et est financé par France compétences.

## I. La non-qualification, retour sur une notion qui touche le travail, l'emploi et les caractéristiques des personnes

### I.1 Evolution et transformation de l'emploi non-qualifié

La montée en puissance des sociétés post industrielles dans la deuxième partie du XXème siècle intimement liée à un contexte de croissance économique et de progrès technologique, ont largement contribué à la croissance des emplois qualifiés. Mais cette dynamique de l'emploi n'a pas permis, tant s'en faut, de gommer le clivage entre emploi qualifié et non qualifié.

Alors qu'il était promis à une disparition progressive à la faveur de la hausse générale du niveau de qualification, l'emploi non qualifié a connu une remontée nette au milieu des années 1990. Cette inversion qui s'observe dans la plupart des pays européens, porte le nombre d'emplois non qualifiés en France au début des années 2000, au même niveau atteint 20 ans plus tôt, au début des années 80 (Chardon & Amossé, 2006). « En 2001, un peu plus de 5 millions de personnes occupent un emploi non qualifié, soit autant qu'en 1982 » (Chardon, 2001). De nombreux travaux ont témoigné de ce phénomène et de ses déterminants avec en première ligne les profondes transformations des économies capitalistes et la mondialisation (Castel, 2009<sup>5</sup>). Dans les années 90, face à l'augmentation du nombre de chômeurs peu formés en France, les politiques publiques, via notamment des actions en faveur de la baisse du coût du travail, ont œuvré pour augmenter la demande de travail peu qualifié (Cahuc & Carcillo, 2012).

Depuis ce mouvement n'a cessé de prendre de l'ampleur, donnant jour à de nouvelles formes de polarisations, opposant qualifiés et non qualifiés, mais aussi les *insiders* et *outsiders* dont les formes d'emploi sont moins stables et sécurisées (Peugny, 2018). Mais peut-on vraiment parler d'une dynamique de polarisation du marché du travail ? La question fait débat.

Si les comparaisons européennes arrivent à ce diagnostic (OCDE, 2017) en montrant que la chute d'emplois d'ouvriers et d'employés qualifiés profitait d'une part aux cadres et professions intermédiaires et d'autre part aux catégories peu qualifiés. Les études produites en France par l'Insee<sup>6</sup> et la Dares<sup>7</sup> semblent plutôt conclure que la chute des qualifications médianes contribuerait plus à augmenter le niveau des emplois qualifiés sans impacter la part d'emploi peu qualifié, ainsi, en 2013, le nombre d'emplois non qualifiés n'a pas beaucoup évolué par rapport à son niveau début 2000<sup>8</sup>, alors que la part des emplois très qualifiés a fortement augmenté (Jolly C. & Dherbécourt C., 2020 ; Goux & Maurin, 2019).

On assiste surtout à une transformation de l'emploi non qualifié. « La population des non-qualifiés était majoritairement ouvrière, masculine et industrielle, elle est maintenant en grande partie employée, féminine et tertiaire » (Gadrey & alii, 2009). Par les effets cumulés

---

<sup>5</sup> Voir aussi l'article de N. Greenan et Y. L'Horty « Le travail dégradé » en 2010 dans *Les Cahiers français*.

<sup>6</sup> Institut National de la Statistique et des études économiques.

<sup>7</sup> Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques du Ministère du Travail, de l'emploi et de l'insertion.

<sup>8</sup> Excepté les aides à domiciles et les assistantes maternelles (Goux, Maurin, 2019).



de la tertiarisation des secteurs d'activité et de la dégradation du marché du travail (temps partiel et emplois précaires), la part des employés non qualifiés est en expansion depuis le milieu des années 90. Mais ouvriers et employés peu qualifiés ont en commun d'être soumis à de fortes contraintes en termes de conditions de travail, de souffrir d'un manque de reconnaissance de leurs compétences et de subir des contraintes horaires accrues. Aussi sans pour autant définir une « nouvelle classe sociale » (Alonzo & Chardon, 2006) cette main d'œuvre à part occupe une place cruciale dans les problématiques d'emploi et de formation.

## 1.2. Les « peu qualifiés » : de qui parle-t-on ?

Personnes peu-qualifiées, emplois non qualifiés, « bas salaires », travail non qualifié... les termes utilisés sont légion lorsqu'il s'agit d'évoquer la non-qualification. Ils renvoient tour à tour à des personnes dépourvues de diplômes et de compétences « reconnues », à des emplois rémunérés au plus bas de l'échelle des salaires ou à des activités de travail réputées simples et basiques et qui n'offrent aucune perspective professionnelle.

Il n'existe pas de définition à proprement parler de la non-qualification. Le terme lui-même fait débat, de nombreux travaux ont témoigné que la non-qualification n'implique pas l'absence de qualité : une personne qui n'a pas de diplôme n'est pas pour autant dépourvue de compétences, tout comme un travail nécessite forcément un minimum de savoir-faire et de connaissances. C'est pour cela que nous préférons utiliser ici le terme « peu-qualifiées » pour évoquer les personnes occupant des emplois désignés comme non qualifiés.

Une fois cette précision posée, il apparaît toutefois difficile de dessiner les contours de la non-qualification tant elle articule différents registres liés, tantôt à la personne, tantôt à l'activité et tantôt à l'emploi, tel que c'est documenté par de nombreux auteurs (voir les articles de A. Goy, de M. Freyssenet et de A. D'Iribarne & M. de Virville dans *La Qualification du travail : de quoi parle-t-on ?* Documentation française 1978). Plus récemment J. Rose (2012) indique que « la notion de qualification articule 3 registres renvoyant aux caractéristiques des personnes, au contenu des activités de travail et aux modes de classification des emplois ».

Le registre de l'emploi, résulte d'un jeu d'acteurs (employeurs, syndicats et pouvoirs publics) définissant un mode de reconnaissance des emplois à la fois statutaire et salariale.

Le deuxième registre renvoie à celui de la personne et regroupe l'ensemble des connaissances et compétences que la personne acquière en formation initiale et continue, de façon formelle ou informelle, tout au long de sa vie.

Le troisième registre enfin est celui du travail, il caractérise à la fois le contenu de celui-ci comme les conditions dans lesquelles il s'exerce. S'il peut arriver que certaines conventions collectives mettent en rapport ces 3 niveaux, celui de la formation, de la reconnaissance salariale et du contenu du travail, cela est loin d'être une généralité. Un travail réputé complexe et exigeant des responsabilités peut ne pas s'accompagner d'une reconnaissance salariale adaptée. Tout comme des personnes diplômées peuvent exercer des activités de travail aux tâches répétitives et pénibles qui ne nécessitent pas de mobiliser les connaissances qu'elles ont acquises au cours de leurs formations.

Pour dessiner les contours de ce paysage d'un point de vue statistique, il convient de revenir sur la définition de chaque registre.

Le premier registre est celui de l'emploi.

L'emploi se décrit traditionnellement par un ensemble de caractéristiques telles que le statut, l'ancienneté, le temps de travail et surtout la rémunération. C'est cette dernière caractéristique qui est principalement utilisée pour approcher le niveau de qualification d'un emploi. Une personne touche un salaire indexé sur le niveau de qualification de l'emploi qu'elle occupe, les emplois peu qualifiés sont alors définis comme étant ceux dont les salaires sont les plus bas. « La définition de la population à bas salaire dépend de la notion de salaire retenue (rémunération horaire, mensuelle, salaire de base ou rémunération y compris primes et heures supplémentaires) et de la rémunération de référence (salaire médian ou Smic<sup>9</sup> par exemple). » (Demailly, 2012). Ainsi la question du seuil permettant de positionner la frontière entre bas et haut salaire apparaît-elle déterminante Lhommeau (2005) rappelle que plusieurs approches peuvent être envisagées.

Des approches *subjectives* permettent de positionner les personnes à partir de leur ressenti concernant leurs revenus et leurs difficultés financières attenantes. Des approches *relatives*, plus courantes, positionnent les bas salaires par rapport au salaire médian qui partitionne la population étudiée en deux, ceux dont le salaire est supérieur au salaire médian et les autres. Les « bas salaires » sont, selon les auteurs, définis comme l'ensemble des salaires ne dépassant pas la moitié ou les 2/3 du salaire médian. Demailly (2012) pointe les limites de cet indicateur notamment liées au fait que « l'évolution du seuil est endogène au phénomène que l'on cherche à mesurer ».

Une autre méthode, celle que nous retenons pour ce travail, utilise comme référence le Smic, le salaire minimum légal pour la rémunération horaire, qui offre l'avantage de renvoyer au calcul des seuils généralement admis dans le cadre des politiques de l'emploi.

Depuis le début des années 1990 en effet, le Smic est utilisé dans le cadre des mesures d'allègements de cotisations sociales patronales<sup>10</sup>. Ces mesures qui visaient à réduire le coût du travail sans abaisser le pouvoir d'achat des salariés à bas salaires, ont prouvé leur efficacité sur l'emploi au voisinage du Smic. En 2012, Cahuc et Carcillo pointent que « depuis 2006 l'allègement est dégressif jusqu'à 1,6 Smic, mais [que] de facto 90% du montant total bénéficient aux salariés rémunérés moins de 1,3 Smic ». C'est pourquoi ce seuil de 1,3 Smic est traditionnellement utilisé pour identifier les salariés peu qualifiés à bas salaire (Sanchez 2016, Lhommeau 2005, Ryk 2004). Les données disponibles sur le salaire dans la base « salariés » de l'enquête DEFIS proviennent du fichier des DADS (Déclaration administratives de données sociales, remplie annuellement par les entreprises) en date de décembre 2013. Nous avons utilisé l'information relative au salaire horaire net de la dernière période d'emploi. En 2013, le Smic horaire net était de 7,38 euros. Sont donc considérées comme « peu qualifiées » les personnes dont le salaire horaire net de leur dernière période d'emploi ne dépassait pas  $1,3 \times 7,38$  soit 9,594 euros. En 2013, 26% des salariés sont dans cette situation.

---

<sup>9</sup> Le salaire minimum de croissance (Smic) correspond au salaire horaire minimum légal que le salarié doit percevoir

<sup>10</sup> On peut distinguer plusieurs périodes concernant ces mesures d'allègement voir notamment Cahuc & Carcillo, 2012.

### Le deuxième registre se rapporte à la personne

La qualification déterminée en fonction des personnes se définit par l'ensemble des savoirs, compétences, habiletés etc. que celles-ci peuvent mobiliser pour réaliser un travail. Ces connaissances et capacités ont pu être acquises en formation initiale (diplôme ou niveau atteint dans une spécialité donnée) et/ou par la formation continue (cours ou stages réalisés en cours d'emploi ou pendant une période de chômage). Ces apprentissages peuvent se réaliser de façon formelle ou *sur le tas* c'est ce qu'on appelle communément l'expérience que l'on peut acquérir dans un cadre professionnel ou dans un cadre privé.

Dresser un diagnostic de l'ensemble des connaissances d'une personne à un moment donné n'est pas chose facile, d'autant plus lorsqu'il s'agit de comptabiliser des apprentissages informels qui par définition sont « non quantifiables » car souvent fortuits. Aussi les études statistiques ont-elles pour habitude d'identifier les « peu-qualifiés » via la qualification scolaire (i.e. le niveau de sortie du système éducatif) qui n'est qu'une composante de la qualification globale d'un individu. Cet indicateur comporte évidemment des limites tant il semble ambitieux d'attribuer au seul parcours de formation initiale le poids de l'ensemble des connaissances d'une personne à un moment de son parcours. Pour des publics « jeunes »<sup>11</sup> le poids de l'expérience est moindre et impacte moins le recours à cet indicateur. Traditionnellement sont retenus comme peu-qualifiées les personnes ayant quitté le système éducatif avec un niveau 2 ou 3 EQF c'est-à-dire « sans avoir achevé un cycle complet de CAP ou BEP<sup>12</sup> et sans avoir eu accès à une classe de seconde indifférenciée » (P. Poulet-Coulibando, 1999). Mais l'absence de certification ne veut pas dire absence de qualification, ne sont pas « considérés comme sortants sans qualification les jeunes ayant interrompu leurs études en seconde ou première Général ou Technologique » (Molet, 2002).

Dans l'enquête DEFIS, l'information disponible ne permet pas d'utiliser cette définition habituelle de la non-qualification. Cependant en demandant aux personnes le « plus haut diplôme obtenu en 2013 », nous pouvons ainsi corriger, en partie, les effets de l'expérience et prendre en compte les diplômes acquis après la fin des études. Selon cette définition, 13% des salariés déclarent en 2013 ne posséder aucun diplôme.

### Le troisième registre concerne le travail

Le troisième registre est celui du travail, il renvoie au contenu de l'activité et aux conditions dans lesquelles elle s'exerce. La liste des critères pour caractériser la qualification du travail est aussi riche que complexe à renseigner via une enquête statistique. Cela suppose en effet de décrire les compétences mises en œuvre (responsabilité, autonomie, contact avec le public, pratique d'une langue étrangère ...), les outils utilisés (machines, outils numériques...), les contraintes (horaires, pénibilité, gestes répétitifs ...), les occasions d'apprendre sur le poste

---

<sup>11</sup> F. Lefresne « Les jeunes non qualifiés » dans Problèmes politiques et sociaux n°915 2005 ; C. Gasquet 2003 « Parcours d'insertion des jeunes sans qualification » Céreq Bref 2003.

<sup>12</sup> Certificat d'aptitude professionnelle (CAP) et Brevet d'aptitude professionnelle (BEP) sont de titre de niveau 3 EQF.

de travail et dans le collectif de travail (réflexivité, échanges...) etc. autant de dimensions qui touchent à la qualité du travail, à l'organisation du travail et au développement professionnel qui peuvent se décrire à un niveau individuel mais également au niveau de l'entreprise.

Face à la difficulté d'arriver à une mesure commune de la qualification du travail, les travaux basés sur des enquêtes statistiques utilisent habituellement les nomenclatures d'emploi et, dans le cas français, la nomenclature des professions et des catégories socioprofessionnelles (PCS) pour repérer le travail non qualifié. Cette nomenclature a été construite en donnant une place importante aux conventions collectives et prend en compte à la fois le métier, le statut, et la qualification du poste occupé. Elle représente, en l'occurrence, plus le résultat d'une négociation sociale qu'un simple outil de statisticien.

Historiquement, pour les ouvriers la distinction des différents niveaux de qualification est facilement identifiable. Cela s'explique par l'évolution de l'organisation du travail, marquée au début du XX siècle, par l'organisation taylorienne, et les premiers mouvements sociaux qui ont imposé une vision partagée de la qualification (Desrosières et Thevenot, 2002).

Pendant longtemps la qualification des employés était une question peu investiguée statistiquement. En effet pour cette catégorie des employés la distinction non qualifiée vs qualifiée est plus complexe car, dans le secteur tertiaire, les conventions collectives sont arrivées plus tard. De plus, les employés, ou « l'archipel des employés », selon les mots d'A. Chenu est une population éminemment hétérogène, qui recouvre des situations d'emploi et de relations de travail très diverses. Plusieurs définitions ont alors été avancées qui utilisent des critères de partition non qualifié/qualifié différents : une faible rémunération ou peu ou pas de diplôme (Burnot, Chenu 2001), la concordance entre spécialité de formation et d'emploi (Chardon, 2002) et les conventions collectives (Bisault, Destival, Goux, 1994). Bien que fondant leurs partitions sur des critères différents ces différentes approches arrivent à des ensembles de salariés peu-qualifiés assez proches.

Nous avons choisi dans ce travail d'adopter la distinction établie par Estrade en 2008. Estrade choisit de partir de la distinction opérée par Chardon en l'adaptant à la nouvelle nomenclature PCS de 2003 et en regroupant les salariés « peu qualifiés » par secteur et non selon la partition employé/ouvrier<sup>13</sup>.

Tableau 1.1 : Les principales professions des ouvriers et employés non qualifiés selon la définition de M.A. Estrade 2008 (%)

Famille professionnelle	Part dans l'ensemble des salariés
T4Z60 : Agents d'entretien de locaux	16*

<sup>13</sup> Regrouper les employés et les ouvriers semblent avoir de plus en plus de sens d'après les travaux qui évoquent « l'ouvriérisation » (Schwartz O., 1990) de la catégorie « employé ». Difficilement repérable dans les enquêtes statistiques, les analyses sociologiques ont montré que les employés de caisse en grande distribution, les télé-employés de call-centers ou les employés de fast-foods avaient des conditions de travail très proches de celles décrites par les ouvriers.

J0Z20 : Ouvriers non qualifiés de l'emballage et manutentionnaires	9
ROZ60 : Employés de libre-service	8
T3Z61 : Agents de sécurité et de surveillance	6
ROZ61 : Caissiers	6
S2Z61 : Serveurs de cafés restaurants	5
L2Z61 : Agents administratifs divers	5
S1Z20 : Aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration	5
R1Z60 : Vendeurs en produits alimentaires	4
T2A60 : Aides à domicile et aides ménagères	4
S2Z60 : Employés de l'hôtellerie	4
L2Z60 : Agents d'accueil et d'information	3
E0Z21 : Ouvriers non qualifiés des industries agro-alimentaires	3
E0Z24 : Autres ouvriers non qualifiés de type industriel	2

**Source :** DEFIS 2015 CNEFP/Céreq

**Champ :** Les salariés en 2013 des entreprises du secteur privé de 10 salariés et plus.

**Lecture :** 16 % des Ouvrier Non-Qualifié/Employé Non-Qualifié en 2013 sont agents d'entretien de locaux.

### L'univers de la non-qualification

Décrire ces trois registres de la non-qualification, met en lumière toute la difficulté à caractériser une situation professionnelle de *qualifiée* ou non.

Loin de cette vision dichotomique, la prise en compte de ces 3 registres fait apparaître une diversité de situations qui articulent personnes peu qualifiées, travail ou emploi non qualifié. Ryk & Colin (2004) ont réalisé une mesure de la non-qualification en prenant en compte ces différents registres. Leur travail était réalisé sur la population issue de l'enquête Génération 98 soit près de 54000 jeunes sortis du système éducatif en 1998 et interrogés 3 ans après.

Les résultats que nous présentons ci-après reprennent (en grande partie) les trois définitions utilisées dans ce précédent travail mais en l'étendant à l'ensemble des salariés du secteur privé interrogés dans DEFIS (cf. Encadré 1). Il est bien sûr difficile de comparer des résultats sur des populations aussi différentes et sur la base d'enquêtes réalisées avec plus de dix ans d'intervalle. Cependant on peut aisément affirmer que la non-qualification est surtout une tendance de la jeunesse, près de 6 jeunes sur 10 appartenaient à cet univers dans l'étude de Ryk et Colin, là où nos résultats attestent que la part de salariés concernés par au moins un registre de la non-qualification représente à peine plus de 4 salariés sur 10.

A l'instar de Ryk et Colin, on observe cependant que le cas des personnes sans diplôme exerçant un travail peu qualifié et peu rémunéré est finalement une situation assez rare au regard des autres situations de non-qualification. Seulement, 3% des salariés font partis de ce « noyau-dur » de la non-qualification qui a la particularité d'être composé à 69% de femmes.

Tableau 1.2 : Mesure des trois registres de la non-qualification (%)

La non-qualification est liée ...	Part dans l'ensemble des salariés	dont, part des personnes âgées de 50 ans et plus	dont, part de femmes
<b>au travail :</b> Employés ou ouvriers peu qualifiés	23	19	53
<b>à l'emploi :</b> Salariés dont le revenu ne dépasse pas 1,3 x smic	26	15	52
<b>à la personne :</b> Salariés non diplômés	13*	38	41
<b>Noyau dur de la non-qualification</b> (Cumul des 3 registres de la non-qualification)	3	30	69
<b>Ensemble des « peu-qualifiés »</b>	<b>42</b>	<b>21</b>	<b>39</b>

**Source :** DEFIS 2015 CNEFP/Céreq

**Champ :** Les salariés en 2013 des entreprises du secteur privé de 10 salariés et plus.

**Lecture :** 13 % des salariés en 2013 sont non diplômés, parmi eux 38% sont âgés de 50 ans et plus et 41% sont des femmes.

### I.3. Les « peu qualifiés » : où travaillent-ils ?

D'une façon générale 22% des salariés travaillent dans des entreprises de taille moyenne (50 à 249 salariés) mais cette part augmente nettement chez les salariés peu qualifiés notamment les non diplômés (26%). Cet effet est encore plus fort parmi les seniors peu qualifiés, 29% des non diplômés, 27% des bas salaires et 28% des employés ou ouvriers non qualifiés âgés de 50 ans et plus, travaillent dans des entreprises de 50 à 249 salariés.

Dans l'ensemble près d'un salarié sur cinq du secteur privé travaillent dans le secteur des services administratifs. Ce secteur apparaît fortement pourvoyeur d'emplois peu qualifiés ainsi on constate que 35% des employés / ouvriers peu qualifiés y travaillent et respectivement 29% et 22% des bas salaires et des non diplômés. Cette part reste très élevée pour les seniors peu qualifiés.

D'autres secteurs se démarquent pour l'emploi de personnes peu qualifiées avec des proportions variables selon le registre de la non-qualification.

Les employés et ouvriers non qualifiés se retrouvent plus souvent dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration (10% d'entre eux contre 4% pour l'ensemble).

Les bas salaires se retrouvent plus souvent dans le secteur du commerce (22% des moins de 50 ans à bas salaires contre 18% de l'ensemble des moins de 50 ans).

Enfin les non diplômés sont plus souvent dans le secteur du transport 15% contre 10% de l'ensemble des salariés. Cette part monte même à 20% parmi les seniors non diplômés.

Par rapport à l'ensemble des salariés les peu qualifiés subissent des conditions d'emploi plus dégradées. La part de personne en CDI<sup>14</sup> est moindre, notamment chez les ENQ/ONQ<sup>15</sup> et les bas salaires, alors que pour les non diplômés la proportion de CDI est proche de la moyenne.

Enfin les peu qualifiés cumulent temps partiel plus élevé et ancienneté moindre ce qui impactent fortement leur salaire (moins élevé que pour la moyenne des salariés). Chez les seniors à bas salaires cela est particulièrement marqué : 41% d'entre eux sont à temps partiel (contre 15% de l'ensemble).

---

<sup>14</sup> Contrat de durée indéterminée

<sup>15</sup> Ouvrier Non-Qualifié/Employé Non-Qualifié

Tableau 1.3 : Tailles des entreprises qui emploient des peu qualifiés (%)

La qualification est liée ...		De 10 à 19 salariés	De 20 à 49 salariés	De 50 à 249 salariés	De 250 à 499 salariés	De 500 à 999 salariés	De 1000 salariés et plus
<b>au travail :</b>							
Salariés qualifiés	Moins de 50 ans	11*	16	21	8	9	35
	50 ans et plus	12	15	21	8	10	35
	Ensemble	11	16	21	8	9	35
Employés ou ouvriers peu qualifiés	Moins de 50 ans	11	20	25	9	6	30
	50 ans et plus	11	17	28	6	7	31
	Ensemble	11	19	25	8	6	30
<b>à l'emploi :</b>							
Revenu > 1.3 x SMIC	Moins de 50 ans	10	15	22	8	9	36
	50 ans et plus	11	14	21	9	9	36
	Ensemble	10	15	21	8	9	36
Revenu < 1.3 x SMIC	Moins de 50 ans	13	21	22	9	6	29
	50 ans et plus	14	20	27	2	11	25
	Ensemble	13	21	23	8	7	28
<b>à la personne :</b>							
Salariés diplômées	Moins de 50 ans	11	16	21	9	8	35
	50 ans et plus	11	16	20	9	9	35
	Ensemble	11	16	21	9	8	35
Salariés non diplômés	Moins de 50 ans	13	21	24	7	7	28
	50 ans et plus	13	14	29	4	8	31
	Ensemble	13	18	26	6	7	29
Ensemble des salariés	Moins de 50 ans	11	17	22	9	8	34
	50 ans et plus	11	15	22	8	9	34
	Ensemble	11	16	22	8	8	34

**Source :** DEFIS 2015 CNEFP/Céreq

**Champ :** Les salariés en 2013 des entreprises du secteur privé de 10 salariés et plus.

**Lecture :** 11% des salariés âgés de moins de 50 ans et occupant un emploi qualifié travaillent dans une entreprise de 10 à 19 salariés.



Tableau 1.4 : Secteurs d'activités des entreprises qui emploient des peu qualifiés 1/2 (%)

La qualification est liée ...		Industrie agroalimentaire	Fabrication de matériel électrique	Fabrication de matériel de transport	Fabrication de produits industriels	Energie	Construction	Transport
<b>au travail :</b>								
Salariés qualifiés	Moins de 50 ans	3*	4	3	11	2	9	10
	50 ans et plus	3	4	4	15	2	7	15
	Ensemble	3	4	3	12	2	8	12
Employés ou ouvriers peu qualifiés	Moins de 50 ans	4	1	2	8	1	3	3
	50 ans et plus	6	1	1	14	1	3	5
	Ensemble	4	1	2	9	1	3	3
<b>à l'emploi :</b>								
Revenu > 1.3 x SMIC	Moins de 50 ans	4	4	4	12	2	8	8
	50 ans et plus	4	4	4	16	2	7	12
	Ensemble	4	4	4	13	2	8	9
Revenu < 1.3 x SMIC	Moins de 50 ans	2	1	1	6	1	5	10
	50 ans et plus	3	1	2	7	1	4	18
	Ensemble	3	1	1	6	1	5	11
<b>à la personne :</b>								
Salariés diplômées	Moins de 50 ans	3	4	3	10	2	7	8
	50 ans et plus	4	4	4	15	2	5	12
	Ensemble	3	4	3	11	2	7	9
Salariés non diplômés	Moins de 50 ans	3	2	3	12	1	11	12
	50 ans et plus	4	1	3	15	2	8	20
	Ensemble	3	2	3	13	2	10	15
Ensemble des salariés	Moins de 50 ans	3	3	3	11	2	7	8
	50 ans et plus	4	4	4	15	2	6	13
	Ensemble	3	3	3	12	2	7	10

**Source :** DEFIS 2015 CNEFP/Céreq

**Champ :** Les salariés en 2013 des entreprises du secteur privé de 10 salariés et plus.

**Lecture :** 3% des salariés âgés de moins de 50 ans et occupant un emploi qualifié travaillent dans le secteur de l'industrie agroalimentaire.

Tableau 1.5 : Secteurs d'activités des entreprises qui emploient des peu qualifiés 2/2 (%)

La qualification est liée ...		Commerce	Hôtellerie Restauration	Activités immobilières	Services administratifs	Information Communication	Activités financières & Assurance	Administration Santé	Autres services
<b>au travail :</b>									
Salariés qualifiés	Moins de 50 ans	17*	3	1	14	8	8	5	2
	50 ans et plus	13	2	1	11	7	7	5	2
	Ensemble	16	2	1	14	8	8	5	2
Employés ou ouvriers peu qualifiés	<b>Moins de 50 ans</b>	20	10	1	36	0	0	6	4
	<b>50 ans et plus</b>	14	9	2	34	0	0	5	5
	<b>Ensemble</b>	19	10	1	35	0	0	5	4
<b>à l'emploi :</b>									
Revenu > 1.3 x SMIC	Moins de 50 ans	16	3	1	16	7	8	4	2
	50 ans et plus	14	2	1	12	7	7	5	2
	Ensemble	16	3	1	15	7	8	5	2
Revenu < 1.3 x SMIC	<b>Moins de 50 ans</b>	22	8	0	28	3	2	6	4
	<b>50 ans et plus</b>	13	7	0	33	0	0	5	4
	<b>Ensemble</b>	20	8	0	29	2	2	6	4
<b>à la personne :</b>									
Salariés diplômées	Moins de 50 ans	18	4	1	19	6	7	5	2
	50 ans et plus	14	3	1	15	7	7	6	2
	Ensemble	17	4	1	18	7	7	5	2
Salariés non diplômés	<b>Moins de 50 ans</b>	14	4	0	24	1	2	5	5
	<b>50 ans et plus</b>	12	5	1	20	1	3	2	4
	<b>Ensemble</b>	13	5	1	22	1	2	3	5
Ensemble des salariés	<b>Moins de 50 ans</b>	18	4	1	19	6	6	5	3
	<b>50 ans et plus</b>	14	3	1	16	6	6	5	2
	<b>Ensemble</b>	17	4	1	19	6	6	5	3

**Source :** DEFIS 2015 CNEFP/Céreq

**Champ :** Les salariés en 2013 des entreprises du secteur privé de 10 salariés et plus.

**Lecture :** 17% des salariés âgés de moins de 50 ans et occupant un emploi qualifié travaillent dans le commerce.

Tableau 1.6 : Caractéristiques des emplois occupés par les peu qualifiés

La qualification est liée ...		Part de cdi (%)	Part de temps partiel (%)	Salaire horaire médian (en euros)	Ancienneté médiane dans l'entreprise (en années)
<b>au travail :</b>					
Salariés qualifiés	Moins de 50 ans	88*	9	13	6
	50 ans et plus	95	11	15	17
	Ensemble	89	9	13	7
Employés ou ouvriers peu qualifiés	Moins de 50 ans	74	28	9	3
	50 ans et plus	89	31	10	10
	Ensemble	77	28	9	3
<b>à l'emploi :</b>					
Revenu > 1.3 x SMIC	Moins de 50 ans	91	8	14	7
	50 ans et plus	95	9	15	18
	Ensemble	92	9	14	9
Revenu < 1.3 x SMIC	Moins de 50 ans	69	25	9	2
	50 ans et plus	88	41	9	6
	Ensemble	72	28	9	2
<b>à la personne :</b>					
Salariés diplômés	Moins de 50 ans	84	12	12	5
	50 ans et plus	94	13	15	16
	Ensemble	86	13	12	6
Salariés non diplômés	Moins de 50 ans	85	21	10	6
	50 ans et plus	92	20	11	15
	Ensemble	88	20	10	8
Ensemble des salariés	Moins de 50 ans	84	13	12	5
	50 ans et plus	94	15	14	15
	Ensemble	87	14	12	6

**Source :** DEFIS 2015 CNEFP/Céreq

**Champ :** Les salariés en 2013 des entreprises du secteur privé de 10 salariés et plus.

**Lecture :** 88% des salariés âgés de moins de 50 ans et occupant un emploi qualifié sont en CDI.

## II. Développement des compétences et aspirations professionnelles des salariés peu-qualifiés

Si le développement des compétences dans l'entreprise est généralement apprécié à l'aune des formations suivies par les salariés, le dispositif Defis permet également d'apprécier la façon dont d'autres types d'apprentissage dans le travail peuvent concourir au développement des compétences. Planifiées, intentionnelles, les formations organisées sont facilement repérables donc quantifiables et par conséquent abondamment documentées dans les travaux fondés sur l'exploitation des enquêtes statistiques sur la formation continue. Les résultats qui en sont issus rendent ainsi compte de nombreuses inégalités qui confirment l'adage maintes fois vérifié : la formation va à la formation.

Cependant, la formation organisée n'est pas la seule source de développement des compétences. Seuls 15 % des employeurs la désignent comme principal mode d'acquisition des compétences en cours d'emploi. Ils sont majoritaires à déclarer que c'est avant tout dans l'exercice du travail, de façon informelle, que les savoirs et savoir-faire se développent. Disséminés, souvent invisibles, parfois inconscients, les apprentissages informels échappent à toute mesure. On sait qu'ils existent mais on ne peut les compter. Cependant, les facteurs et les canaux qui les favorisent ont pu être identifiés dans ce dispositif.

La nécessité de construire des catégories à des fins statistiques au niveau européen, a conduit à la définition de trois types de formation (définitions mobilisées dans le cadre des enquêtes européennes conduites par Eurostat) :

- **La formation formelle** : elle conduit à un diplôme ou à un titre homologué à finalité professionnelle, inscrit au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ; les certificats de qualification professionnelle (CQP) des branches professionnelles ne sont pas pris en compte<sup>16</sup>. Sont incluses les formations en classes préparatoires aux grandes écoles et les préparations aux concours d'une durée supérieure à 6 mois.
- **La formation non formelle** : toutes les formations à l'exception des formations formelles engagées en vue d'apprendre avec un formateur, professeur, moniteur, présent ou à distance. Celles-ci prennent la forme de cours, stages, séminaires, conférences ou encore de formations en situations de travail (FEST).
- **La formation informelle** : toutes les situations formatives ne relevant pas des deux types de formations décrites ci-dessus, dans lesquelles la personne a l'intention de se former sans qu'il y ait de formateur, professeur ou moniteur. La personne prévoit d'apprendre par elle-même ou à l'aide de personnes proches, dans un cadre informel.

Si les deux premiers types de formation sont faciles à repérer, le troisième en revanche est plus difficile à circonscrire. C'est ce que le dispositif DEFIS tente d'approcher.

---

<sup>16</sup> Certification créée et délivrée par une branche professionnelle qui atteste de la maîtrise de compétences liées à un métier

## II.1. Les « peu qualifiés » : l'accès à la formation et apprentissages informels

### L'accès à la formation organisée

Peu importe le registre de la faible qualification retenu, le constat est identique : les salariés peu qualifiés accèdent nettement moins à la formation que les autres. De surcroît, cet ordre est vérifié quelle que soit la modalité de la formation : l'accès aux formations en situation de travail ou par rotation des tâches reflète les mêmes inégalités, même si elles sont un peu moins prononcées que dans le cas des stages.

Par ailleurs, les formations de base à la lecture, l'écriture ou au calcul tiennent une part très faible et inférieure à celle observée pour les salariés qualifiés. Ce constat est vrai y compris pour les non diplômés.

Les salariés d'une petite entreprise sont plus souvent non-accédants (3-9 salariés : 73 % ; 10-49 salariés : 70 %) ; de même que ceux travaillant dans la construction (68 %) ou dans les services (61 %) (surtout pour les femmes, 63 %).

Certaines professions paraissent plus défavorables à l'accès à la formation. Les salariés occupant une fonction de « gardiennage, nettoyage, entretien ménager » (85 %), ou de « secrétariat, saisie, accueil » (65 %), ou de « production, chantier, exploitation » (62 %), ou encore les salariés du secteur de la « manutention, magasinage, logistique » (62 %) sont plus souvent non-accédants que les autres salariés.

Et enfin, le statut d'emploi est lui aussi un élément qui paraît déterminant dans le non-accès à la formation. Les salariés sont plus souvent non-accédants lorsqu'ils sont en CDI et temps partiel non choisi (78 %), en CDD<sup>17</sup> et à temps partiel demandé (76 %), en CDI et à temps partiel demandé (74 %), en CDD et à temps partiel non choisi (73 %), et en travail temporaire (65 %) que lorsqu'ils sont en CDI à temps complet (56 %), (De Lescure, Letrait, 2020).

Parmi les salariés non qualifiés qui n'accèdent pas à la formation, une part non négligeable a pourtant effectué une demande de formation. C'est le cas pour 14 % des salariés occupant des postes non qualifiés ou faiblement rémunérés. Ce sont également pour ces derniers que l'absence de formation a le plus manqué.

Les salariés peu diplômés non formés semblent quant à eux plus éloignés de la formation, souhaitant moins en suivre et déclarant moins souvent que cela leur a manqué.

### Les apprentissages informels

Seuls 15 % des employeurs désignent la formation organisée comme principal mode d'acquisition des compétences en cours d'emploi. Ils sont majoritaires (55 %) à déclarer que c'est avant tout dans l'exercice du travail, de façon informelle, que les savoirs et savoir-faire se développent. Ces apprentissages informels sont également nommés apprentissages « dans le travail », « sur le tas », « on the job ». Quel que soit le canal emprunté pour réaliser des apprentissages informels, les peu qualifiés déclarent moins fréquemment que les plus qualifiés avoir appris des choses utiles pour leur travail de façon informelle. Les occasions

---

<sup>17</sup> Contrat à durée déterminée.

d'apprendre semblent encore plus limitées pour les non diplômés. Seule exception, les apprentissages engendrés lors de changements professionnels qui apparaissent plus fréquents pour les salariés peu qualifiés. Pour ces derniers cependant, les principaux canaux d'apprentissage passent par les échanges avec les collègues, les apprentissages par soi-même et la participation à des réunions.

Par ailleurs, les études conduites par le Céreq (Fournier, Lambert, Marion-Vernoux, 2017) ont mis en évidence que des facteurs organisationnels peuvent être mobilisés au sein des entreprises pour favoriser la formation et le développement des compétences des salariés. Par exemple, favoriser le décroisement du travail, le dialogue et le partage de l'information, la réflexion sur la pratique, le développement de la capacité à transmettre et à expliquer sa compétence, des pratiques de management valorisant le collectif, les perspectives d'évolution et de mobilité sont autant de facteurs favorables au développement des apprentissages et des compétences. Dans les entreprises où sont mis en place de telles pratiques, les inégalités d'accès à la formation entre qualifiés et peu qualifiés s'estompent.

## II.2. Les « peu qualifiés » : leurs aspirations professionnelles

Alors que les salariés occupant les emplois les moins qualifiés expriment, aussi souvent que les autres, le souhait de se former, ils formulent nettement moins de demandes de formation. Comment expliquer ce décalage ? Si le souhait de se former va de pair avec les perspectives professionnelles perçues par les salariés, en lien avec leurs aspirations, l'expression de demandes de formation relève plutôt des pratiques d'entreprises (Dubois, Melnik-Olive, 2017)

Le dispositif d'enquêtes DEFIS permet d'appréhender les besoins qu'expriment les salariés en matière de compétences et leurs aspirations professionnelles. Ces dernières peuvent être mises en relation avec le souhait de se former, l'expression de demandes de formation, mais aussi être confrontées à la situation et aux perspectives professionnelles des salariés, ainsi qu'au contexte de l'entreprise dans laquelle ils évoluent. Le souhait et la demande de formation apparaissent comme deux réalités bien distinctes.

Quel que soit le niveau de qualification, les salariés sont nombreux à exprimer un manque en compétences et la volonté de se former. Par exemple, 66 % des Employés ou ouvriers peu qualifiés souhaitent se former, presque autant que les salariés qualifiés. Dans l'ensemble, le souhait de se former est très lié à celui de faire évoluer son activité et à celui de prendre davantage de responsabilités. En revanche, les Employés ou ouvriers peu qualifiés qui veulent se former aspirent davantage à changer de métier, trouver un autre emploi ou changer d'entreprise.

Si la plupart des salariés ont tendance à voir dans la formation continue un levier pour concrétiser leurs opportunités de carrière et leurs souhaits de progression au sein de l'entreprise, la formation représente plutôt pour les moins qualifiés un moyen d'améliorer leur situation professionnelle avec le souhait par exemple d'accéder à un nouveau métier ou à un autre emploi. Ce souhait est à mettre en relation avec les conditions de travail pénibles qu'ils décrivent et leur manque de perspectives professionnelles dans leur entreprise, leurs opportunités d'évolution en interne apparaissant plus restreintes. Si d'une manière générale, le souhait de changer d'emploi ou d'entreprise est davantage déclaré par les salariés peu

qualifiés, on peut noter que cela est d'autant plus le cas lorsque leur rémunération est faible. Cela fait écho aux études qui ont montré que ce souhait de reconversion était d'autant plus présent pour les salariés en emploi précaire (d'Agostino et al.2019).

En dépit d'aspirations à se former, largement exprimées quel que soit le niveau de qualification, la part des salariés ayant formulé une demande de formation suit la même tendance inégalitaire que l'accès effectif à la formation. Les salariés les moins qualifiés (quel que soit le registre de la non-qualification) sont ceux qui ont formulé le moins de demandes de formation dans les 12 derniers mois (une différence de quinze points environ). Cela interroge les dispositifs mis en place dans et hors de l'entreprise pour que les salariés les moins qualifiés puissent exprimer leur demande de formation à l'appui de leur projet professionnel.

### II.3. Focus sur les salariés seniors peu qualifiés

L'allongement de la vie active appelle une actualisation des compétences et l'ouverture de mobilités professionnelles pour stimuler l'activité au-delà de 50 ans (Fournier, 2012). Ces questions font l'objet d'une mobilisation importante de la part de l'État, des Régions et des partenaires sociaux à travers divers dispositifs visant à inciter les employeurs au maintien dans l'emploi ou à l'embauche des seniors et la formation est souvent mise en avant comme un moyen à développer pour assurer leur maintien en emploi. Or, d'enquête en enquête, le même constat s'impose : les seniors se forment moins que leurs cadets (Lainé, 2003 ; Fournier, 2012 ; Dubois & Fournier, 2014).

En 2014, quatre salariés sur dix ont accédé à une formation à visée professionnelle. Le taux d'accès chute à mesure que l'âge s'élève, modérément jusqu'à 50 ans et plus fortement au-delà : au final, seul un tiers des seniors accèdent à la formation. Cet écart – moins 6 points par rapport à la moyenne – s'accroît à mesure que le niveau de qualification diminue. Alors que les salariés seniors les moins qualifiés sont également les plus menacés par l'éviction de l'emploi, ceux-ci se forment moins que les salariés qualifiés.

Non seulement les salariés seniors se forment moins que leurs cadets mais ils formulent également moins de souhaits de formation. 68 % des salariés déclarent qu'ils auraient souhaité suivre une formation. Toutefois, si la proportion est supérieure à 70 % jusqu'à l'orée de la cinquantaine, au-delà, la chute est sensible : les seniors se distinguent de leurs cadets en affichant une proportion largement inférieure : 46 % ; cette moyenne varie cependant avec la catégorie sociale (Fournier, 2006) et chute jusqu'à 33 % pour les salariés seniors non diplômés.

Dans l'ensemble, le souhait de se former est souvent très lié aux aspirations professionnelles (Dubois & Melnik-Olive, 2017). Or, seulement un tiers des salariés âgés de 50 ans et plus déclare souhaiter prendre davantage de responsabilités pour les 5 prochaines années (contre 63 % des moins de 50 ans) et la moitié d'entre eux déclare souhaiter faire évoluer le contenu de leur activité (contre 75 % des salariés âgés de 50 ans). De plus, les opportunités d'évolution professionnelle apparaissent plus restreintes : seuls 13 % des seniors pensent avoir des chances de promotion et 25 % des chances d'augmentation de salaire dans les 12 prochains mois.

Par ailleurs, les salariés âgés de 50 ans et plus sont également ceux qui ont formulé le moins de demandes de formation dans les 12 derniers mois précédant l'interrogation (24 % des seniors contre 34 % des salariés âgés de moins de 50 ans).

Tableau 2.1 : Besoins en compétences (%)

La qualification est liée ...		Utilise pleinement ses compétences	Certaines compétences leurs manquent	A fait une demande de formation
<b>au travail :</b>				
Salariés qualifiés	Moins de 50 ans	67*	55	38
	50 ans et plus	75	48	26
	Ensemble	69	53	35
Employés ou ouvriers peu qualifiés	Moins de 50 ans	58	43	21
	50 ans et plus	69	46	16
	Ensemble	60	44	20
<b>à l'emploi :</b>				
Revenu > 1.3 x SMIC	Moins de 50 ans	67	56	40
	50 ans et plus	74	48	26
	Ensemble	69	54	36
Revenu < 1.3 x SMIC	Moins de 50 ans	59	44	20
	50 ans et plus	72	43	11
	Ensemble	61	44	19
<b>à la personne :</b>				
Salariés diplômés	Moins de 50 ans	64	53	36
	50 ans et plus	73	48	27
	Ensemble	66	52	34
Salariés non diplômés	Moins de 50 ans	71	49	21
	50 ans et plus	75	47	12
	Ensemble	73	48	17
Ensemble des salariés	Moins de 50 ans	64	52	34
	50 ans et plus	74	47	24
	Ensemble	67	51	32

**Source :** DEFIS 2015 CNEFP/Céreq

**Champ :** Les salariés en 2013 des entreprises du secteur privé de 10 salariés et plus.

**Lecture :** 67% des salariés âgés de moins de 50 ans et occupant un emploi qualifié déclarent utiliser pleinement leurs compétences.



Tableau 2.2 : Les aspirations professionnelles (%)

		Souhaite pour les 5 prochaines années ...						
La qualification est liée ...		se former	changer de métier ou de profession	changer d'emploi ou d'entreprise	créer son entreprise	prendre plus de temps pour sa vie personnelle	prendre plus de responsabilités	faire évoluer le contenu de son activité
<b>au travail :</b>								
Salariés qualifiés	Moins de 50 ans	76*	38	50	21	53	63	77
	50 ans et plus	48	18	22	8	55	31	55
	Ensemble	69	33	43	18	53	55	72
Employés ou ouvriers peu qualifiés	Moins de 50 ans	72	50	63	21	50	60	69
	50 ans et plus	38	23	32	13	48	33	46
	Ensemble	66	45	58	20	50	55	65
<b>à l'emploi :</b>								
Revenu > 1.3 x SMIC	Moins de 50 ans	76	37	48	20	53	63	78
	50 ans et plus	48	18	22	8	54	32	56
	Ensemble	68	32	41	17	53	55	73
Revenu < 1.3 x SMIC	Moins de 50 ans	73	49	66	23	50	61	67
	50 ans et plus	39	23	31	13	48	30	37
	Ensemble	68	46	61	22	50	56	63
<b>à la personne :</b>								
Salariés diplômées	Moins de 50 ans	76	40	53	21	52	63	76
	50 ans et plus	50	18	24	9	54	33	54
	Ensemble	71	36	46	18	53	57	71
Salariés non diplômées	Moins de 50 ans	62	45	58	25	52	58	68
	50 ans et plus	33	21	25	7	50	25	47
	Ensemble	51	36	45	18	51	45	60
Ensemble des salariés	Moins de 50 ans	75	41	53	21	52	63	75
	50 ans et plus	46	19	24	9	53	31	53
	Ensemble	68	36	46	18	52	55	70

**Source :** DEFIS 2015 CNEFP/Céreq **Champ :** Les salariés en 2013 des entreprises du secteur privé de 10 salariés et plus.

**Lecture :** 76% des salariés âgés de moins de 50 ans et occupant un emploi qualifié souhaitent se former dans les 5 prochaines années

Tableau 2.3 : Les formations suivies au cours des 12 derniers mois (%)

		A suivi au cours des 12 derniers mois...						
La qualification est liée ...		au moins une formation	au moins une formation en lecture, écriture, calcul	des formations en lecture, écriture, calcul <u>uniquement</u>	au moins une formation réglementaire (hygiène, sécurité ...)	des formations réglementaires (hygiène, sécurité ...) <u>uniquement</u>	au moins un stage	au moins une FEST <sup>(1)</sup>
<b>au travail :</b>								
Salariés qualifiés	Moins de 50 ans	48*	6	4	13	7	39	15
	50 ans et plus	37	4	2	11	7	30	10
	Ensemble	45	6	3	12	7	37	14
Employés ou ouvriers peu qualifiés	<b>Moins de 50 ans</b>	26	2	2	10	7	20	9
	<b>50 ans et plus</b>	22	4	3	10	5	15	10
	<b>Ensemble</b>	25	3	2	10	7	19	9
<b>à l'emploi :</b>								
Revenu > 1.3 x SMIC	Moins de 50 ans	49	7	4	14	7	40	15
	50 ans et plus	37	4	2	12	7	30	10
	Ensemble	46	6	4	13	7	38	14
Revenu < 1.3 x SMIC	<b>Moins de 50 ans</b>	26	2	1	8	5	19	10
	<b>50 ans et plus</b>	18	1	1	5	4	11	7
	<b>Ensemble</b>	25	2	1	7	5	18	10
<b>à la personne :</b>								
Salariés diplômées	Moins de 50 ans	45	6	3	13	7	36	15
	50 ans et plus	35	5	2	10	6	27	10
	Ensemble	43	6	3	12	7	34	14
Salariés non diplômées	<b>Moins de 50 ans</b>	24	2	2	8	6	17	8
	<b>50 ans et plus</b>	29	1	1	15	11	25	8
	<b>Ensemble</b>	26	2	1	11	8	20	8
Ensemble des salariés	<b>Moins de 50 ans</b>	42	5	3	12	7	34	14
	<b>50 ans et plus</b>	34	4	2	11	7	27	10
	<b>Ensemble</b>	40	5	3	12	7	32	13

**Source** : DEFIS 2015 CNEFP/Céreq **Champ** : Les salariés en 2013 des entreprises du secteur privé de 10 salariés et plus. **Lecture** : 48% des salariés âgés de moins de 50 ans et occupant un emploi qualifié ont suivi au moins une formation au cours des 12 derniers mois. (1) Formation en situation de travail

Tableau 2.4 : Les non-formés (%)

		Ne s'est pas formé et...			
La qualification est liée ...		cela lui a manqué	a reçu toutefois des propositions de formation	a demandé au moins une formation	n'a pas la possibilité de faire une demande de formation
<b>au travail :</b>					
Salariés qualifiés	Moins de 50 ans	32*	14	24	18
	50 ans et plus	16	13	15	12
	Ensemble	28	14	21	16
Employés ou ouvriers peu qualifiés	<b>Moins de 50 ans</b>	29	9	16	14
	<b>50 ans et plus</b>	18	11	9	5
	<b>Ensemble</b>	27	10	14	12
<b>à l'emploi :</b>					
Revenu > 1.3 x SMIC	Moins de 50 ans	32	15	25	19
	50 ans et plus	18	14	15	11
	Ensemble	28	15	22	17
Revenu < 1.3 x SMIC	<b>Moins de 50 ans</b>	29	8	15	13
	<b>50 ans et plus</b>	13	8	8	6
	<b>Ensemble</b>	27	8	14	12
<b>à la personne :</b>					
Salariés diplômées	Moins de 50 ans	31	13	22	17
	50 ans et plus	19	13	15	12
	Ensemble	28	13	21	16
Salariés non diplômées	<b>Moins de 50 ans</b>	31	12	14	13
	<b>50 ans et plus</b>	10	12	7	5
	<b>Ensemble</b>	23	12	11	10
Ensemble des salariés	<b>Moins de 50 ans</b>	31	13	21	17
	<b>50 ans et plus</b>	17	12	13	10
	<b>Ensemble</b>	28	13	19	15

**Source :** DEFIS 2015 CNEFP/Céreq

**Champ :** Les salariés en 2013 des entreprises du secteur privé de 10 salariés et plus.

**Lecture :** 32% des salariés âgés de moins de 50 ans et occupant un emploi qualifié ne se sont pas formés et cela leurs a manqué.

Tableau 2.5 : Les canaux d'apprentissages informels (%)

		Au cours des 12 derniers mois, en dehors des formations organisées a appris des choses pouvant être utiles professionnellement...						
La qualification est liée ...		Par soi-même	Auprès de collègues	Auprès de l'entourage personnel	Lors de réunions dans l'entreprise	Lors de rencontres professionnelles à l'extérieur de l'entreprise	Lors d'un changement dans son travail	En traitant un incident
<b>au travail :</b>								
Salariés qualifiés	Moins de 50 ans	61*	69	25	48	36	31	36
	50 ans et plus	59	59	21	38	27	20	33
	Ensemble	60	67	24	46	35	29	36
Employés ou ouvriers peu qualifiés	Moins de 50 ans	52	57	23	38	24	35	28
	50 ans et plus	41	42	25	38	28	22	26
	Ensemble	50	54	24	38	24	33	28
<b>à l'emploi :</b>								
Revenu > 1.3 x SMIC	Moins de 50 ans	60	68	23	48	37	30	37
	50 ans et plus	60	60	22	39	28	21	34
	Ensemble	60	66	23	46	35	29	36
Revenu < 1.3 x SMIC	Moins de 50 ans	56	63	29	41	23	36	26
	50 ans et plus	33	37	21	34	23	19	21
	Ensemble	53	59	28	40	23	34	26
<b>à la personne :</b>								
Salariés diplômées	Moins de 50 ans	61	67	25	47	35	32	36
	50 ans et plus	60	57	22	37	29	20	32
	Ensemble	61	66	24	46	34	30	35
Salariés non diplômées	Moins de 50 ans	41	60	23	34	19	32	19
	50 ans et plus	35	52	22	43	21	21	27
	Ensemble	39	58	23	36	19	29	22
Ensemble des salariés	Moins de 50 ans	59	67	25	46	34	32	34
	50 ans et plus	55	56	22	38	27	20	31
	Ensemble	58	65	24	45	32	30	34

**Source :** DEFIS 2017 CNEFP/Céreq. **Champ :** Les salariés de 2017 (parmi les salariés de décembre 2013) des entreprises du secteur privé de 10 salariés et plus.

**Lecture :** 61% des salariés âgés de moins de 50 ans et occupant un emploi qualifié en 2013 déclarent avoir appris des choses par eux-mêmes au cours de l'année 2017.

Tableau 2.6 : Se former seul (%)

		Utilise un ordinateur/internet, ou une machine/engin		Doit suivre des procédures qualité, des normes de sécurité ou se conformer à des textes réglementaires	
La qualification est liée ...		L'entreprise a organisé une formation pour l'utilisation de ces outils	S'est formé seul	L'entreprise a organisé une formation pour le respect de ces règles	S'est formé seul
<b>au travail :</b>					
Salariés qualifiés	Moins de 50 ans	55*	72	61	54
	50 ans et plus	62	76	69	55
	Ensemble	57	73	63	54
Employés ou ouvriers peu qualifiés	Moins de 50 ans	47	63	49	51
	50 ans et plus	56	63	60	56
	Ensemble	48	63	51	52
<b>à l'emploi :</b>					
Revenu > 1.3 x SMIC	Moins de 50 ans	57	72	63	54
	50 ans et plus	63	75	70	55
	Ensemble	58	73	65	54
Revenu < 1.3 x SMIC	Moins de 50 ans	41	67	46	52
	50 ans et plus	43	64	54	55
	Ensemble	41	66	47	52
<b>à la personne :</b>					
Salariés diplômées	Moins de 50 ans	54	71	59	54
	50 ans et plus	60	75	67	55
	Ensemble	55	72	61	54
Salariés non diplômées	Moins de 50 ans	54	62	48	49
	50 ans et plus	66	69	67	55
	Ensemble	58	64	56	51
Ensemble des salariés	Moins de 50 ans	53	70	58	53
	50 ans et plus	62	74	67	55
	Ensemble	56	71	60	54

**Source :** DEFIS 2015 CNEFP/Céreq. **Champ :** Les salariés en 2013 des entreprises du secteur privé de 10 salariés et plus.

**Lecture :** 55% des salariés âgés de moins de 50 ans et occupant un emploi qualifié qui utilisent un ordinateur, internet ou une machine ont été formés par leur entreprise pour cela. Par ailleurs, ils sont 72% à déclarer s'être aussi formé par eux-mêmes.

### III. L'utilisation d'outils numériques

La diffusion des équipements informatiques dans les entreprises, associée à celle d'Internet, a permis l'émergence de nouveaux outils favorisant des pratiques de travail plus collectives qui modifient les rapports au temps et à l'espace. En facilitant la coordination, la recherche d'information, le partage d'applications ou de ressources, les technologies de l'information et de la communication (TIC) offrent des possibilités nouvelles d'organisation du travail. Elles favorisent également le développement des compétences des salariés, non seulement par les formations régulières qu'elles impliquent du fait de leur évolution constante, mais aussi parce qu'elles stimulent, par leur usage quotidien, les apprentissages au travail.

Mais au-delà de ces bénéfices attendus, l'examen du recours à ces outils montre que leur diffusion est loin d'être généralisée à l'ensemble des salariés. Cet usage contrasté des TIC selon les secteurs et les métiers n'est pas sans incidence sur l'accès des salariés aux formations, sur le contenu de celles-ci et plus généralement sur les apprentissages dans le cadre du travail.

Les salariés les plus éloignés des TIC dans leur travail le sont également de la formation mais aussi des apprentissages informels dont bénéficient de façon cumulative les utilisateurs de TIC. Une réalité qui interpelle les décideurs publics dans un contexte où l'évolution des emplois, sous l'effet de la transition numérique, concernera y compris ceux, souvent les moins qualifiés, qui sont aujourd'hui les moins connectés.

#### III.1 Cinq profils d'utilisateurs des TIC

Comment les salariés utilisent-ils les TIC dans le cadre de leur travail ? Le Dispositif d'enquêtes sur les formations des salariés (Encadré 1) permet de mieux cerner le panorama des TIC et la diversité de leurs usages, en confrontant l'utilisation des différents outils avec les raisons de leur utilisation déclarées par les salariés. Sur cette base une typologie distingue cinq profils d'utilisateurs<sup>18</sup>.

Les « nomades » (18% des salariés) :

Se différenciant par un recours très important aux outils de communication instantanée, ces salariés sont les plus connectés. En lien avec leur communauté professionnelle, ils utilisent intensément les réseaux sociaux. Il s'agit surtout pour eux de maintenir le contact notamment lorsqu'ils travaillent en dehors des locaux de leur entreprise. Ces technologies nomades associées à des pratiques favorisant la communication et le partage contribuent à la mise en place d'un travail collaboratif. Cet environnement est d'autant plus encouragé que les pratiques de management et la « culture » d'entreprise rendent propices les coopérations entre salariés. Plus souvent diplômés du supérieur (63% ont un diplôme supérieur au bac), ces salariés occupent en conséquence plus souvent des postes qualifiés (58% sont cadres) dans de grandes entreprises des secteurs des services aux entreprises et de la finance/assurance. En toute logique, les professions les plus fréquemment représentées dans

---

<sup>18</sup> Pour en savoir plus M. Lambert, « La formation des salariés 2.0 : l'effet levier des TIC », Céreq Bref, n°376, 2019.

ce premier profil sont celles d'ingénieurs de l'informatique, d'employés administratifs et de cadres commerciaux.

#### Les « relation clients » (16% des salariés) :

Fort utilisateur du mail et des moteurs de recherche, ce sont également des salariés très connectés. Ils se distinguent par un usage des TIC essentiellement pour communiquer sur leur entreprise et gérer la relation avec leurs clients ou prestataires. Ce sont plus souvent des diplômés du supérieur (59% ont un diplôme supérieur au bac) et des femmes (46% contre 38% dans l'ensemble) occupant plutôt des postes qualifiés (agents de maîtrise) dans des entreprises du commerce. Les professions paramédicales, d'attachés commerciaux et de secrétaires sont ici surreprésentées.

#### Les « tâches en ligne » (27% des salariés) :

Si leur utilisation est très orientée vers la recherche d'information, les salariés de cette classe se distinguent en outre par un recours à des outils qui facilitent la coordination en interne. A titre d'exemple on peut citer l'utilisation de l'intranet, de la gestion documentaire partagée et de services dématérialisés qui permettent de réaliser des tâches administratives en ligne. En automatisant un processus allant de la demande à la décision, ces outils permettent également l'information des personnes concernées. Diplômés du supérieur, ces salariés occupent des postes d'agents de maîtrise ou de techniciens avec une ancienneté moyenne plus importante que les autres (27% ont plus de 20 ans d'ancienneté contre 19% pour l'ensemble). Les professions d'employés administratifs, de la banque et des assurances, de secrétaires et de techniciens de la maintenance y sont surreprésentées.

#### Les « recherche d'emploi » (10% des salariés) :

Dans le cadre de leur activité, ils ont un recours aux outils connectés assez faible et lorsqu'ils les utilisent c'est avant tout pour se documenter ou rechercher un emploi, des tâches assez périphériques à leur travail. Ainsi les moteurs de recherches et les réseaux sociaux sont privilégiés. Très jeunes (42% sont âgés de moins de 35 ans), ils sont moins diplômés que la moyenne (la moitié n'ont pas le Bac) et occupent des postes d'employés ou d'ouvriers. Ils travaillent plus souvent dans de très petites entreprises (près de la moitié d'entre eux sont dans une entreprise de moins de 20 salariés) des secteurs du transport et de l'hôtellerie restauration. Les professions d'employés de l'hôtellerie et de la restauration, d'infirmiers et de conducteurs de véhicules y sont surreprésentées.

#### Les « distants » (15% des salariés) :

Leur recours aux outils connectés, très faible, se limite au mail et à l'intranet. Moins orientés vers la recherche d'information et la communication, l'utilisation des outils informatiques offre peu d'occasion d'échanges et de partages. Peu diplômés, ces salariés occupent plus souvent des postes d'employés ou d'ouvriers qualifiés dans des fonctions de production et d'exploitation. Ils exercent plus souvent dans les secteurs des transports et de la fabrication de produits industriels, au sein de structures de taille moyenne (250 à 449 salariés). Les

professions d'agents d'entretien, de vendeurs, de conducteurs et d'ouvriers qualifiés de l'industrie y sont surreprésentées.

#### Quels profils d'utilisateurs du numérique pour les non-qualifiés ?

Sans surprise c'est la catégorie des « distants » qui regroupe le plus de salariés peu qualifiés (cf. tableau 3.1) : si dans l'ensemble 15% des salariés ont ce profil, c'est respectivement 26% des ENQ/ ONQ, 24% des « bas salaires » et 27% des non-diplômés qui le sont. Ainsi les salariés peu qualifiés apparaissent-ils sous équipés en outils numériques par rapport à l'ensemble des salariés et c'est encore plus marqué pour les seniors. Si on regarde plus particulièrement le taux d'utilisation d'un ordinateur dans le cadre du travail, qui se situe à 68% pour l'ensemble des seniors, ce taux chute à 30% pour les seniors à bas salaires et oscille autour de 40% pour les autres seniors non-qualifiés (cf. tableau 3.3).

Le profil « recherche d'emploi » concerne également plus souvent des salariés peu qualifiés ils ont la particularité d'être âgés de moins de 50 ans et d'occuper plus souvent des postes d'ENQ/ONQ ou faiblement rémunérés. Effectivement ces salariés peu qualifiés, généralement plus jeunes et plus souvent en CDD, travaillent dans des secteurs en tension (hôtellerie / restauration par exemple) et bien qu'ils n'aient pas accès aux outils numériques dans leur travail, y ont recours pour rechercher un emploi.

La typologie présentée n'épuise pas la population étudiée, qui comprend également **16% de salariés « non connectés »**, qui n'utilisent aucun de ces outils. Ce qui n'exclut pas l'utilisation occasionnelle d'un équipement numérique : 24% d'entre eux ont ainsi recours à un ordinateur dans leur travail, mais leur usage ne nécessite pas une connexion à un réseau interne ou externe. Ces salariés sont plus âgés que la moyenne (55% ont plus de 45 ans), plus souvent des hommes, peu diplômés (1/4 n'ont aucun diplôme) et occupent des postes peu qualifiés. Ils exercent des fonctions de production, de chantier, de gardiennage ou de nettoyage, dans les secteurs de la construction ou de l'industrie agroalimentaire. Les professions d'ouvriers du bâtiment, d'ouvriers des industries de process, de conducteurs de véhicules et agents d'entretien, sont surreprésentées.

D'une façon générale ce sont surtout les salariés non-diplômés que se retrouvent dans cette catégorie des « non connectés » (10% contre 6% de l'ensemble des salariés) (cf. tableau 3 .1). Mais l'effet est encore plus net pour les salariés âgés de plus de 50 ans et qui occupent des postes d'ENQ/ONQ ou qui ont un bas salaire, 11% sont utilisateurs d'équipements numériques non connectés contre 5% de l'ensemble des seniors.

Face à ces différents profils *plus ou moins* utilisateurs d'outils numériques, il existe une part non négligeable de la population des salariés (10%) qui n'utilise aucun outil numérique pour son travail. Quel que soit le registre de la non-qualification considéré, les salariés peu qualifiés se retrouvent plus souvent dans ce profil, notamment les non diplômés (24% n'utilisent aucun outil numérique contre 10% en moyenne). Cette proportion d'« exclus » du numérique, augmente très fortement avec l'âge jusqu'à atteindre 44% des seniors ayant un bas salaire (contre 16% en moyenne parmi les seniors qui n'utilisent aucun équipement numérique).



**L'âge et le niveau de qualification (quel que soit la façon dont on l'appréhende) font ainsi apparaître une fracture numérique importante entre d'une part des salariés âgés et peu qualifiés et d'autre part les plus jeunes et qualifiés.**

Enfin alors que la transition numérique semble toucher de plus en plus de secteurs d'activité et de métiers différents, les salariés peu qualifiés connaissent également moins souvent l'introduction de nouveaux outils numériques (cf. tableau 3.2). C'est notamment le cas des non-diplômés et des ENQ/ONQ, respectivement 14% et 17% à avoir connu l'introduction d'un outil numérique en 2017, contre 26% pour l'ensemble des salariés. Ce taux chute pour l'ensemble des seniors quel que soit le registre de la non-qualification, ainsi **les non-diplômés de plus de 50 ans sont à peine 10% à avoir connu l'introduction d'un nouvel outil numérique en 2017.**

Tableau 3.1 : Les profils d'utilisateurs d'outils numériques en 2017 (%)

La qualification est liée ...		Les « nomades »	Les « relations clients »	Les « tâches en ligne »	Les « recherche d'emploi »	Les « distants »	Les utilisateurs d'équipements numériques non connectés	Les non-utilisateurs
<b>au travail :</b>								
Salariés qualifiés	Moins de 50 ans	21*	18	29	8	12	6	7
	50 ans et plus	17	14	30	11	13	4	10
	Ensemble	21	17	29	8	12	5	8
Employés ou ouvriers peu qualifiés	Moins de 50 ans	8	10	18	17	26	7	14
	50 ans et plus	2	7	8	7	23	11	41
	Ensemble	7	10	16	16	26	7	19
<b>à l'emploi :</b>								
Revenu > 1.3 x SMIC	Moins de 50 ans	21	17	30	7	12	6	7
	50 ans et plus	17	16	31	11	12	4	10
	Ensemble	20	17	30	8	12	6	7
Revenu < 1.3 x SMIC	Moins de 50 ans	11	12	16	17	24	6	14
	50 ans et plus	2	1	4	10	28	11	44
	Ensemble	9	10	15	16	24	7	18
<b>à la personne :</b>								
Salariés diplômées	Moins de 50 ans	19	17	28	9	13	6	7
	50 ans et plus	17	15	28	11	13	4	12
	Ensemble	19	17	28	10	13	5	8
Salariés non diplômées	Moins de 50 ans	10	7	14	12	28	10	19
	50 ans et plus	1	6	18	7	23	8	35
	Ensemble	7	7	15	10	27	10	24
Ensemble des salariés	Moins de 50 ans	18	16	27	10	15	6	9
	50 ans et plus	14	13	26	10	15	5	16
	Ensemble	18	16	27	10	15	6	10

**Source :** DEFIS 2017 CNEFP/Céreq. **Champ :** Les salariés de 2017 (parmi les salariés de décembre 2013) des entreprises du secteur privé de 10 salariés et plus.

**Lecture :** 21% des salariés âgés de moins de 50 ans et occupant un emploi qualifié sont très utilisateurs d'outils de communication instantanées.

Tableau 3.2 : Introduction d'outils numériques en 2017 (%)

La qualification est liée ...		A connu l'introduction d'un outil numérique en 2017
<b>au travail :</b>		
Salariés qualifiés	Moins de 50 ans	29*
	50 ans et plus	27
	Ensemble	29
Employés ou ouvriers peu qualifiés	Moins de 50 ans	18
	50 ans et plus	16
	Ensemble	17
<b>à l'emploi :</b>		
Revenu > 1.3 x SMIC	Moins de 50 ans	27
	50 ans et plus	28
	Ensemble	27
Revenu < 1.3 x SMIC	Moins de 50 ans	25
	50 ans et plus	13
	Ensemble	23
<b>à la personne :</b>		
Salariés diplômées	Moins de 50 ans	28
	50 ans et plus	29
	Ensemble	28
Salariés non diplômées	Moins de 50 ans	15
	50 ans et plus	10
	Ensemble	14
Ensemble des salariés	Moins de 50 ans	27
	50 ans et plus	25
	Ensemble	26

Source : DEFIS 2017 CNEFP/Céreq.

**Champ :** Les salariés de 2017 (parmi les salariés de décembre 2013) des entreprises du secteur privé de 10 salariés et plus.

**Lecture :** 27% des salariés âgés de moins de 50 ans et occupant un emploi qualifié en 2013 ont connu l'introduction d'un outils numériques en

Qu'ils soient « distants » ou « non connectés » près d'un tiers des salariés en 2017 n'utilisent donc pas ou peu les TIC, et sont de ce fait moins susceptibles de suivre des formations dans ce domaine. A contrario un recours intense et régulier au TIC rend nécessaire d'actualiser et de développer des connaissances numériques. Plus précisément, quel est l'impact du recours aux TIC sur les façons de se former ?

### III.2 Loin des TIC, loin de la formation

Le recours aux TIC va de pair avec un accès plus important à la formation organisée. Les salariés les plus formés sont également ceux qui utilisent le plus les outils connectés : 53% des « nomades » ont suivi une formation au cours des 12 derniers mois (respectivement 48% et 55% pour les « relations client » et « tâches en ligne ») contre 22% des « non connectés ». Le plus souvent les formations qu'ils suivent visent à se perfectionner dans ce qui fait le cœur de leur métier (le management, la comptabilité ou le droit). Pour autant, une part importante des formations qu'ils suivent relèvent du domaine du numérique (près de 20%). Par exemple, pour les salariés utilisant majoritairement les TIC pour des « tâches en ligne », ces formations visent l'adaptation ou le perfectionnement dans l'utilisation de logiciels de bureautique et de logiciels de gestion. Les salariés tournés vers la « relation client » se forment plutôt aux logiciels spécifiques à leur entreprise. Ces outils sont de surcroît pour eux des supports de formation organisée telles les formations en ligne (e-learning, MOOC...), suivies plus souvent par ces salariés.

Les salariés qui utilisent le moins les outils connectés : les « distants » et les « non-connectés », sont également ceux qui suivent le moins de formations organisées et lorsque c'est le cas, il s'agit le plus souvent de formations obligatoires (formations à l'hygiène, la sécurité ou réglementaires pour l'exercice du métier). Plus du quart d'entre elles ont pour objectifs d'acquérir une habilitation ou un permis (CACES<sup>19</sup>, formations à la sécurité). Pour ces salariés, la formation organisée n'est pas réalisée pour accompagner un changement ou pour les aider à être plus efficaces dans leur travail, mais plutôt pour s'accorder avec des règles de sécurité nécessaires à leur activité. Leur travail ne favorise pas les échanges, de même qu'il ne les encourage pas à être plus autonomes. Leur activité nécessite plus souvent d'utiliser une machine et implique de reproduire des gestes répétitifs. Aussi, ces salariés n'évoluent pas dans des situations favorables aux apprentissages informels, et seuls 37% d'entre eux déclarent apprendre par eux-mêmes des choses utiles pour leur travail, contre 59% pour l'ensemble.

Si on regarde l'exemple des formations organisées pour l'utilisation d'un ordinateur (cf. tableau 3.3), on observe des résultats contrastés pour les salariés peu qualifiés. Les ENQ/ONQ et les bas salaires ont moins souvent bénéficié d'une formation de la part de leur employeur (48% et 41% contre 56% de l'ensemble des salariés utilisateurs d'un ordinateur). Cependant les salariés non diplômés, notamment ceux de plus de 50 ans, déclarent plus souvent que l'ensemble des seniors avoir été formés pour utiliser leur ordinateur (66% contre 62% pour

---

<sup>19</sup> Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (Caces) d'un engin de chantier, d'une grue, d'une plate-forme élévatrice mobile de personnes, d'un chariot automoteur, d'un pont roulant, etc.

l'ensemble des plus de 50 ans). Aussi si les non-diplômés sont plus nombreux à déclarer éprouver un manque de formation pour l'utilisation d'un ordinateur, il s'agit en premier lieu de ceux âgés de moins de 50 ans (17% d'entre eux expriment ce manque contre 9% des salariés de moins de 50 ans qui utilisent un ordinateur).

Ces constats mettent en évidence que les salariés dont les métiers ou les secteurs ne sont pas encore transformés par les TIC ne se préparent pas à l'introduction pourtant souvent inéluctable de ces nouvelles technologies.

Or pas moins de la moitié des emplois seraient amenés à évoluer de façon importante du fait de la numérisation selon un rapport du conseil d'orientation pour l'emploi (OCDE, 2017).

Parmi les emplois les plus concernés par une reconfiguration de leur contenu et des outils de travail associés du fait de l'automatisation, on retrouve en première ligne ceux des agents d'entretien, des conducteurs de véhicule, des employés d'hôtellerie, des OQ<sup>20</sup> des industries de process ou du bâtiment. Ces métiers recouvrent notamment ceux exercés par les salariés « distants » et « non connectés » par ailleurs les plus éloignés de la formation.

Ces constats conduisent à encourager l'accès de ces salariés à des formations visant l'acquisition de compétences numériques de base via des dispositifs tel que CléA numérique (voir annexe) ou l'accès à des formations aux métiers du numérique à l'instar des engagements du Plan d'investissement dans les compétences en faveur des jeunes et des demandeurs d'emploi peu qualifiés.

---

<sup>20</sup> Ouvriers Qualifiés.

Tableau 3.3 : Utilisation d'un ordinateur et formations suivies (%)

La qualification est liée ...		Utilise un ordinateur	Pour cet outil,		
			L'entreprise a organisé une formation	N'a pas eu de formation organisée et cela ne leur a pas manqué	N'a pas eu de formation organisée et cela leur a manqué
<b>au travail :</b>					
Salariés qualifiés	Moins de 50 ans	81*	55	37	8
	50 ans et plus	75	62	27	11
	Ensemble	80	57	34	9
Employés ou ouvriers peu qualifiés	Moins de 50 ans	55	47	42	11
	50 ans et plus	39	56	30	14
	Ensemble	52	48	41	11
<b>à l'emploi :</b>					
Revenu > 1.3 x SMIC	Moins de 50 ans	82	57	35	8
	50 ans et plus	76	63	26	11
	Ensemble	81	58	33	9
Revenu < 1.3 x SMIC	Moins de 50 ans	56	41	46	13
	50 ans et plus	30	43	46	11
	Ensemble	52	41	46	13
<b>à la personne :</b>					
Salariés diplômées	Moins de 50 ans	78	54	38	8
	50 ans et plus	75	60	28	12
	Ensemble	78	55	36	9
Salariés non diplômées	Moins de 50 ans	43	54	29	17
	50 ans et plus	42	66	25	9
	Ensemble	43	58	28	14
Ensemble des salariés	Moins de 50 ans	75	53	38	9
	50 ans et plus	68	62	27	11
	Ensemble	73	56	35	9

Source : DEFIS 2015 CNEFP/Céreq.

Champ : Les salariés en 2013 des entreprises du secteur privé de 10 salariés et plus.

Lecture : 80 % des salariés âgés de moins de 50 ans et occupant un emploi qualifié utilisent un ordinateur, parmi eux 8% auraient souhaité être formés pour cela

## Conclusion

Les données présentées dans ce rapport ont été recueillies avant la crise sanitaire Covid 19. Mais celle-ci a profondément impacté le monde du travail depuis mars 2020 et les mesures prises par le gouvernement pour amortir les conséquences économiques de la crise se sont traduites par un recours massif au chômage partiel sans précédent.

En parallèle aux mesures de chômage partiel, le dispositif FNE-Formation<sup>21</sup> a été élargi de manière à permettre aux entreprises concernées par l'activité partielle de former leurs salariés quelle qu'en soit la catégorie, dans le but de protéger l'emploi et d'éviter des pertes de compétences au moment de la reprise et d'en assurer la pérennité.

Face à l'impossibilité de proposer des formations en présentiel durant la crise sanitaire, le Ministère du Travail a annoncé début avril 2020 une mise à disposition massive des ressources pédagogiques en ligne par des organismes de formation pour favoriser la formation à distance aussi bien pour les salariés que pour les demandeurs d'emploi.

Dans le même temps, de nombreuses entreprises ont été contraintes de recourir au télétravail, dont on peut supposer qu'il a pu faire apparaître des besoins de formation et de compétences nouveaux, mais aussi favoriser le développement de nouvelles compétences.

Les premiers résultats d'une enquête ad hoc au dispositif DEFIS conduite par le Céreq mettent en évidence que si 40% des salariés déclarent avoir suivi au moins une formation entre mars 2020 et mai 2021, la crise n'a pas sensiblement modifié l'accès à la formation.

En effet, parmi les salariés, ce sont les professions intermédiaires qui affichent les taux d'accès à la formation les plus élevés et les peu qualifiés sont toujours en queue de peloton.

Pour les personnes qui n'ont suivi aucune formation, qui n'ont pas reçu de propositions ni effectué de demandes, le manque de temps a été plus souvent la cause de nonaccès à la formation pour les moins de 50 ans et les plus diplômés. Le manque d'information, a lui été le plus souvent cité par les non diplômés.

Les exploitations à venir permettront d'affiner ces résultats notamment sur la manière dont les inégalités d'accès à la formation se sont atténuées ou, au contraire, se sont renforcées dans le contexte de la crise sanitaire. De même, les analyses permettront de commenter l'évolution des inégalités en matière d'information sur les possibilités de se former.

Le présent rapport constitue le premier livrable de la contribution du Céreq au projet Value Chain.

Ce dernier a vocation à permettre, côté italien, de définir et mettre en œuvre, dans les 5 régions impliquées<sup>22</sup>, des référentiels et dispositifs dédiés à l'identification, au développement, à l'évaluation et à la validation des compétences (numériques) de base pour les adultes peu qualifiés.

---

<sup>21</sup> Le FNE-Formation est un dispositif dédié à la formation des salariés placés en activité partielle ou en activité partielle de longue durée. Il consiste en une prise en charge par l'Etat d'une partie des coûts pédagogiques du projet de formation.

<sup>22</sup> Régions Lazio, Lombardie, Sardaigne, Toscane, Province autonome Trento

La coopération avec la France vise à alimenter la réflexion des acteurs italiens engagés dans cette démarche et à partager des retours d'expérience sur des réponses identifiées par le système français en vue d'améliorer son offre de formation continue, notamment en ce qui concerne les compétences numériques des actifs les moins qualifiés et les plus âgés.

Dans cette perspective et dans la continuité du présent rapport, une enquête – terrain est prévue et pourra porter sur des dispositifs tels que les certifications interprofessionnelles Cléa et Cléa numérique, le service public en ligne PIX d'évaluation, développement et certification de ses compétences numériques, ou encore les outils Evacob d'évaluation des compétences de base et Evagil de diagnostic des risques liés à l'illettrisme en milieu professionnel. Des informations descriptives de ces dispositifs sont disponibles en annexe.



## Bibliographie

**Alonzo P., Chardon O.**, « Quelle carrière professionnelle pour les salariés non qualifiés ? », Données sociales, INSEE, 2006.

**Bisault L., Destival V., Goux D.**, « Emploi et chômage des " non-qualifiés " en France », Économie et Statistique, n° 273, 1994.

[https://www.persee.fr/doc/AsPDF/estat\\_0336-1454\\_1994\\_num\\_273\\_1\\_5865.pdf](https://www.persee.fr/doc/AsPDF/estat_0336-1454_1994_num_273_1_5865.pdf)

**Burnod G., Chenu A.**, « Employés qualifiés et non qualifiés : une proposition d'aménagement de la nomenclature des catégories socio-professionnelles », Travail et Emploi, n° 86, 2001.

**Cahuc P., Carcillo S.**, « Les conséquences des allègements généraux de cotisations patronales sur les bas salaires », Revue française d'économie, Volume XXVII, 2012.

**Castel R.**, La Montée des incertitudes. Travail, protection, statut de l'individu, Paris, Seuil, 2009.

**Chardon O.**, « Les transformations de l'emploi non qualifié depuis vingt ans », Insee Première, n°796, 2001.

**Chardon O., Amossé T.**, « Les travailleurs non qualifiés une nouvelle classe sociale ? », Economie et Statistique, n°393-394, pp. 203-229, 2006.

**Commissariat Général du Plan**, La qualification du travail, de quoi parle-t-on ? Paris : La Documentation française, 1978.

**D'Agostino A., Baghioni L., Gayraud L., Legay A., Valette-Wursthén A.**, Le conseil en évolution professionnelle, un nouveau métier ? Céreq Bref, n° 377, 2019, 4 p.

**Demilly D.**, « Les bas salaires en France entre 1995 et 2011 », Dares Analyse, n°68, oct. 2012.

**Desrosières A., Thévenot L.**, **Les catégories socio-professionnelles**, La Découverte, collection Repères, n°62, 2002.

**Dubois JM, Fournier C.**, « Quelques hypothèses sur la formation continue des salariés au prisme des catégories sociales et de l'âge », Séminaire du CREAPT, 26-28 mai, CNAM Paris, 2014.

**Dubois JM, Melnik-Olive E.**, La formation en entreprise face aux aspirations des salariés, Céreq Bref, n° 357, 2017, 4 p.

**Dupray A., Guillemot D. et Melnik-Olive E.**, « Introduction : La formation continue en contexte : l'entreprise et ses salariés au cœur des enjeux », *Formation emploi*, 137 | 2017, 7-14.

**Estrade M.A.** « Une prospective, socio-économique du travail et de l'emploi peu qualifié », **L'emploi, nouveaux enjeux**, INSEE, 2008.

**Fournier C.**, « Les besoins de formation non satisfaits des salariés au prisme des catégories sociales », *Formation Emploi* n°95, 2006.

**Fournier C.**, « Former les seniors : n'est-ce pas déjà trop tard ? », *Education permanente* n°191, 2012.

**Fournier C., Lambert M., Marion-Vernoux I.**, Apprentissages informels et « dynamique de travail », *Sociologies Pratiques*, n°35, 2017.

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

**Lefresne F.**, « Les jeunes non qualifiés » dans *Problèmes politiques et sociaux* n°915, 2005

**Gadrey N., Jany-Catrice F., Pernod-Lemattre M.**, « Employés non qualifiés : la catégorie oubliée des politiques d'égalité professionnelle », *Socio-économie du Travail*, XLII (30), pp. 57-86, 2009.

**Greenan N., L'Horty Y.**, « Le travail dégradé », *Les Cahiers français*, 2010.

**Gasquet C.**, « Parcours d'insertion des jeunes sans qualification » *Céreq Bref*, 2003.

**Goux D. & Maurin É.**, « Quarante ans d'évolution de l'offre et de la demande de travail par qualification – Progrès technique, coût du travail et transformation sociale », *Economie et Statistique*, 510-511-512, 131-147, 2019.

Emploi, chômage, revenus du travail, édition 2020 - Insee Références

**Jolly C., Dherbécourt C.**, « Polarisation du marché du travail : y a-t-il davantage d'emplois peu qualifiés ? », *Notre d'analyse de France Stratégie*, n°98, 2020.

**Lainé F.**, « La mobilité professionnelle et salariale des salariés âgés analysée à travers les DADS », *Document d'études* n°66, Dares, 2003.

**Lhommeau B.**, « Les perspectives salariales des « bas salaires » dans les années 1990 », in *Les salaires*, Insee, Edition 2005, pp65-79

**Méda D. & Vennat F.**, « Le travail non qualifié : Permanences et paradoxes », *La Découverte*, 2005.

**Molet A-M.**, « Le suivi des sortants sans qualification en Picardie », *Éducation & Formation*, n° 62, pp. 69-72, 2002.

**OCDE (2019)**, Des emplois de qualité pour tous dans un monde du travail en mutation : La stratégie de l'OCDE pour l'emploi, Éditions OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/4e6a92fa-fr>.

**Peugny C.**, « L'évolution de la structure sociale dans quinze pays européens (1993-2013) : quelle polarisation de l'emploi ? », *Sociologie*, N° 4, vol. 9, 2018.

**Poulet-Coulibando P.**, « Qu'est-ce qu'un sortant sans qualification ? », Les sortants du système scolaire sans qualification, 1999.

“Jaune budgétaire sur la formation professionnelle”, annexé au Projet de Loi de Finances pour 2020.

**Rose J.**, **Qu'est-ce que le travail non qualifié ?** La Dispute, 2012.

**Ryk G.**, « Une mise en regard des mesures usuelles de la (non)-qualification », Céreq NEF, 2004.

**Sanchez R.**, « Les emplois du privé rémunérés sur la base du Smic », Dares Analyse n°14, mars 2016.

**Schwartz O.**, **Le monde privé des ouvriers. Hommes et femmes du Nord.** Paris, PUF, 1990.

## Annexe : informations descriptives de dispositifs dédiés aux compétences (numériques) de base en France

### Cléa et Cléa numérique

#### Origines et cadre réglementaire

Les certifications Cléa et Cléa numérique ont été élaborées en vue de garantir l'acquisition et la reconnaissance des connaissances et compétences de base nécessaires à tout individu dans sa vie professionnelle (et personnelle) pour notamment assurer son employabilité et favoriser son accès à la formation professionnelle.

Elles constituent les premières certifications interprofessionnelles, conçues de façon paritaire, à portée nationale, reconnues par tous les acteurs dans tous les secteurs. Elles s'adressent principalement aux demandeur-se-s d'emploi et salarié-e-s peu qualifiés.

Certif pro<sup>23</sup> (association nationale pour la certification paritaire interprofessionnelle et l'évolution professionnelle, créée en 2018 dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle<sup>24</sup>) est détenteur des droits de propriété de ces certifications et en est responsable.

Cléa et Cléa numérique sont régis par le Décret n°2018-779 du 10 septembre 2018 relatif au socle de connaissances et de compétences professionnelles.

Cléa se base notamment sur les éléments issus de la Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 18 Décembre 2006 sur les compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie<sup>25</sup>, la Circulaire DGEFP n°2008/01 du 3 janvier 2008 relative à la politique d'intervention du Ministère chargé de l'emploi en faveur de l'accès aux compétences clés des personnes en insertion professionnelle<sup>26</sup>, le Référentiel des compétences clés en situation professionnelle<sup>27</sup> de l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme (ANLCI, 2013), le Décret n° 2015-172 relatif au socle de connaissances et

---

23 Certif pro a pour mission de favoriser le développement des certifications aux niveaux interprofessionnel et inter-branches qui répondent aux besoins en compétences et en qualifications du marché du travail ; de coordonner les Commissions paritaires interprofessionnelles régionales également appelée Associations Transitions pro (qui accompagnent les projets de transition professionnelle des salarié-e-s) dont elle assure la régulation et l'harmonisation des pratiques.

24 <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000037367660/>

25 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32006H0962>

26 [https://travail-emploi.gouv.fr/publications/picts/bo/29022008/TRE\\_20080002\\_0010\\_p000.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/publications/picts/bo/29022008/TRE_20080002_0010_p000.pdf)

27 <http://www.anlci.gouv.fr/Mediatheque/Entreprises/Entreprise/Referentiel-des-competences-cles-en-situation-professionnelle-RCCSP>

compétences professionnelles<sup>28</sup>, le Décret n°2015-372 relatif au socle commun de connaissances, de compétences et de culture<sup>29</sup>.

## Référentiels

Un référentiel Cléa et un référentiel Cléa numérique ont été développés et sont enregistrés au Répertoire spécifique (qui recense l'ensemble des certifications et habilitations correspondant à des compétences transversales en situation professionnelle, complémentaires aux certifications professionnelles).

Le référentiel de la certification du socle de connaissances et de compétences professionnelles - Cléa<sup>30</sup> est construit autour de 7 domaines ou compétences-clés :

- Domaine 1 : Communiquer en Français
- Domaine 2 : Utiliser les règles de base de calcul et du raisonnement mathématique
- Domaine 3 : Utiliser les techniques usuelles de l'information et de la communication numérique
- Domaine 4 : Travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe
- Domaine 5 : Travailler en autonomie et réaliser un objectif individuel
- Domaine 6 : Apprendre à apprendre tout au long de la vie
- Domaine 7 : Maîtriser les gestes et postures, respecter les règles d'hygiène, de sécurité et environnementales

Ces 7 domaines sont déclinés en 28 sous-domaines puis en 108 critères d'évaluation.

Le référentiel de compétences et de certification relatif aux usages des fondamentaux du numérique – Cléa numérique est construit en complément du Domaine 3 de Cléa et s'articule autour des 4 compétences-clés suivantes :

- Identifier son environnement et utiliser les outils associés ;
- Acquérir et exploiter de l'information dans un environnement professionnel numérisé ;
- Interagir en mode collaboratif ;
- Appliquer les règles et bonnes pratiques de sécurité numérique.

Ces compétences sont déclinées en sous-catégories pour chacune desquelles des modalités d'évaluation et critères associés sont établis.

---

28 <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000030236421/2020-12-03/>

29 <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000030426718/>

30 [https://www.certificat-clea.fr/media/2021/07/Referentiel-Clea\\_2021.pdf](https://www.certificat-clea.fr/media/2021/07/Referentiel-Clea_2021.pdf)

La maîtrise des compétences clés doit attester de la capacité à s'adapter, à utiliser les outils numériques de son environnement, à rechercher de l'information et l'échanger via des supports numériques, à posséder une culture générale du numérique et des règles élémentaires liées à la sécurité.

## Acteurs principaux

La gestion et la mise en œuvre de Cléa et Cléa numérique mobilisent plusieurs types d'acteurs aux missions distinctes et intervenant à différentes étapes :

-Certif pro : détention des droits de propriété, responsabilité générale, définition des règlements d'habilitation des organismes formateurs et évaluateurs, délivrance des habilitations, veille au respect des référentiels et règlements d'habilitation, suivi de la délivrance des certifications...

-Délégataires ayant reçu un agrément de Certif pro (Associations Transitions pro, Commissions Paritaires Nationales pour l'Emploi pour les branches, Commissions Paritaires Nationales d'Application de l'Accord pour les entreprises ne relevant pas d'une branche) : habilitation d'organismes évaluateurs, mise en place de jurys paritaires, délivrance des certifications...

-Prescripteurs (Régions, Services Publics de l'Emploi / opérateurs Conseil en Evolution Professionnelle<sup>31</sup>, employeurs...) : orientation des individus vers la formation – certification Cléa / Cléa numérique

-Financeurs (Régions, Services Publics de l'Emploi, Opérateurs de Compétences - OPCO<sup>32</sup>, Compte Personnel de Formation<sup>33</sup>, employeurs via le Plan de développement des compétences<sup>34</sup>...) : prise en charge des coûts de la formation – certification Cléa / Cléa numérique

-Organismes évaluateurs : réalisation des évaluations initiales et finales des candidat-e-s, suivi des dossiers

---

31 Le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP) est un service gratuit accessible à tous les actifs pour les aider dans la réflexion, la construction et la mise en œuvre de leur projet professionnel. Les opérateurs du CEP varient selon le statut des actifs.

32 Les Opérateurs de Compétences (OPCO) sont nés de la réforme de la formation professionnelle 2018 (en remplacement des ex-OPCA). Au nombre de 11, ils ont pour missions principales d'assurer la gestion des contrats en alternance, d'apporter un appui technique aux branches qu'ils regroupent, d'appuyer techniquement et financièrement les entreprises de moins de 50 salarié-e-s dans leur politique de développement des compétences.

33 Le Compte Personnel de Formation a été introduit en 2014 et révisé en 2018. Il est alimenté en euros, à hauteur de 500 € pour une année travaillée à temps plein / 800 € pour les salarié-e-s les moins qualifiés, jusqu'à un plafond de 5 000 € / 8000 € pour les salarié-e-s les moins qualifiés. Il peut être mobilisé par tout individu, quel que soit son statut (demandeur d'emploi, salarié...), sans intermédiaire, pour financer des actions de formation.

34 Le Plan de Développement des Compétences vient en remplacement du Plan de formation des entreprises ; il recense les actions de formation que l'entreprise envisage de mettre en place et les salarié-e-s pour lesquels elles les prévoient. Les entreprises de moins de 50 salarié-e-s sont accompagnées par les OPCO pour la définition et le financement de ce Plan de Développement des Compétences.

-Organismes formateurs : mise en œuvre des parcours de développement des connaissances et compétences et suivi de leur acquisition

-Jurys paritaires : examen des dossiers et délivrance des certificats

### Habilitation des organismes évaluateurs (et formateurs) ; modalités d'évaluation des candidat-e-s

Une habilitation est obligatoire pour les organismes évaluateurs Cléa et pour les organismes formateurs et évaluateurs Cléa numérique.

Un même organisme ne peut pas former et évaluer un même candidat.

Depuis juillet 2019, l'habilitation n'est plus obligatoire pour les organismes formateurs Cléa.

Des règlements d'habilitation<sup>35</sup> sont établis par Certif pro qui lance régulièrement des campagnes d'habilitation. Les candidatures sont examinées par son Conseil d'Administration.

L'habilitation est accordée pour une durée de 3 ans, renouvelable automatiquement une fois (sauf avis contraire de Certif pro ou de ses Délégués). Après la période de 6 ans, une nouvelle candidature est à présenter.

Le dossier présenté par l'organisme candidat doit notamment exposer les modalités et les compétences qu'il compte réunir pour réaliser la phase d'évaluation initiale et pour la phase d'évaluation finale en cohérence avec les conditions du règlement d'habilitation.

La première phase d'évaluation permet d'assurer un positionnement initial du candidat afin de valoriser ses points forts et ses acquis puis, soit indiquer l'admissibilité au passage de la certification (si les compétences sont acquises), soit orienter vers un parcours de formation ajusté (relatif à un ou plusieurs domaines de la certification dont les compétences sont encore à acquérir).

La seconde phase d'évaluation est principalement centrée sur les domaines non-maîtrisés lors de l'évaluation initiale et permet de vérifier l'acquisition des compétences dans chaque domaine en vue de la certification.

---

<sup>35</sup> Règlement d'habilitation des organismes d'évaluation dans le cadre du certificat Cléa, mis à jour en 02/2021, <https://www.certificat-clea.fr/media/2021/09/Reglement-dhabilitation-CleA-du-10-fevrier-2021.pdf>

Règlement d'habilitation des organismes en charge de l'évaluation et de la formation dans le cadre du certificat Cléa numérique, mis à jour en 02/2021, <https://www.certificat-clea.fr/media/2021/03/Reglement-dhabilitation-CleA-numerique-du-10-fevrier-2021.pdf>

Des évaluations intermédiaires sont également possibles. Elles peuvent donner lieu à des attestations de validation partielle des acquis.

Les règlements d'habilitation font également état des obligations financières des organismes évaluateurs vis-à-vis de Certif pro (notamment des frais relatifs à la demande d'habilitation, des frais relatifs à chaque évaluation préalable et chaque certificat délivré).

Dans le cadre du projet européen « TRACK-VET – Développer, évaluer et valider les compétences clés transversales dans l'enseignement professionnel et la formation professionnelle continue »<sup>36</sup> auquel a contribué le Céreq, le rapport-pays France<sup>37</sup>, qui s'était notamment intéressé à Cléa, avait souligné le caractère très concurrentiel du marché sur lequel se trouvent les organismes habilités Cléa et, de ce fait, la difficulté à recueillir des informations précises et contextualisées sur les modalités d'évaluation initiale et finale qu'ils mobilisent et mettent en œuvre.

---

<sup>36</sup> <http://track-vet.eu/>

<sup>37</sup> <https://www.cereq.fr/en/trackvet-project-french-report>



## PIX

PIX est un service public en ligne<sup>38</sup> (lancé dans le cadre des starts-up d'Etat impulsées par la Direction interministérielle du numérique) pour évaluer, développer et certifier ses compétences numériques.

Il s'agit de valoriser les compétences numériques acquises tout au long de sa vie par différentes voies (de manière autodidacte, via des formations organisées, au travers du travail...).

Ce service est régi par l'Arrêté du 30 août 2019 relatif à la certification Pix des compétences numériques<sup>39</sup> définies par le cadre de référence des compétences numériques mentionné à l'article D.121-1 du Code de l'Education.

Le certificat PIX remplace le C2I (certification informatique et internet) et le B2I (brevet informatique et internet) pour les collégiens et lycéens.

Le champ d'application de PIX a été étendu avec PIX pro<sup>40</sup>, mobilisable par les entreprises, les organismes de formation, les collectivités et administrations, les associations, les services publics de l'emploi...

Il est accessible gratuitement et s'adresse donc à tout public (élèves, étudiant-e-s, demandeur-se-s d'emploi, salarié-e-s, agent-e-s de la fonction publique...).

Le référentiel PIX<sup>41</sup> a été développé à partir du cadre commun de référence européen DIGCOMP 2.1, the digital competence framework for citizens with eight proficiency levels and examples of use.

Il se décline en 5 grands domaines, 16 compétences, puis sous-compétences et acquis par niveau.

Les 5 grands domaines sont les suivants :

- information et données ;
- communication et collaboration ;
- création de contenu ;
- protection et sécurité ;
- environnement numérique.

---

38 <https://pix.fr/>

39 <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000039005181/>

40 <https://pro.pix.fr/>

41 <https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/3807/>

Une phase initiale de positionnement sous forme de test en ligne (dont le niveau de difficulté est adapté au niveau de l'utilisateur grâce à un algorithme) est réalisée.

S'ensuit un temps de préparation / formation à la certification, variable d'un individu à un autre, en fonction de son niveau de départ et de son objectif.

La phase de certification se déroule également sous forme de test en ligne, mais dans des centres agréés, en présence de professionnels habilités.

Trois épreuves sont à passer pour chaque compétence à certifier.

En cas de validation de la compétence au plus haut niveau, 64 PIX sont obtenus par le candidat, qui peut donc obtenir jusqu'à 1024 PIX.

En fonction du nombre de PIX obtenus, un classement par niveau est opéré. Actuellement, ces niveaux sont au nombre de 5, mais il est prévu que 3 niveaux supplémentaires soient mis en place.

En fonction du classement, le candidat est qualifié d'utilisateur « novice », puis « indépendant » puis « avancé » puis « expert ».

Des pré-requis sont à réunir pour le passage de la certification : d'une part, savoir lire, écrire, compter et utiliser les fonctionnalités de base d'un ordinateur, d'autre part, se situer au minimum au niveau 1 dans 5 compétences (parmi les 16).

Enregistré au Répertoire spécifique, le certificat PIX est reconnu par l'Etat et le monde professionnel. Il est délivré sous forme dématérialisée et est valide pour une durée de 3 ans.

Compte-tenu des évolutions rapides dans le champ du numérique, il apparaît nécessaire d'actualiser régulièrement le référentiel et les épreuves.

PIX est également un des acteurs habilités pour Cléa numérique. Les attendus de Cléa numérique sont ainsi traduits dans un des parcours PIX. Il est ainsi possible de procéder à une double certification Cléa numérique – PIX.

Des partenariats ont, par ailleurs, été noués, au niveau national, avec l'ANLCI pour mener en synergie des actions de lutte contre l'illectronisme, au niveau international, avec l'UNESCO pour envisager une diffusion de ce dispositif.

## Evacob et Evagill

Les outils Evacob et Evagill sont pilotés par l'ANLCI.

Evacob<sup>42</sup> est un outil en ligne destiné à évaluer les compétences de base, détecter les situations d'illettrisme et orienter les individus concernés vers des formations adaptées.

Des tests, paramétrables, sont ainsi proposés pour mesurer les acquis et les difficultés d'un individu en littéracie, numéracie et compréhension orale.

Cet outil peut être mobilisable gratuitement par les services publics de l'emploi, les entreprises, les organismes de formation...

Evagill<sup>43</sup> est une plateforme d'évaluation en ligne pour aider au diagnostic et à la gestion des situations d'illettrisme en milieu professionnel.

Son accès est gratuit. Il peut être mobilisé par des responsables d'entreprises ou administrations, des responsables des ressources humaines, des managers, des membres des instances représentatives du personnel...

Il s'agit d'un outil de prévention permettant de mesurer les risques d'illettrisme au sein d'une organisation, leurs conséquences (économiques, sociales...), puis d'identifier des ressources pour remédier aux situations relevées.

---

<sup>42</sup> <http://www.anlci.gouv.fr/Mediatheque/EVACOB-plaquette-de-presentation>

<sup>43</sup> <https://evagill.fr/>