

## **COMBLER LE FOSSÉ NUMÉRIQUE EQUAL ADAPTE LA MAIN-D'ŒUVRE À LA SOCIÉTÉ DE LA CONNAISSANCE**

### **Les TIC pour le bénéfice de tous les travailleurs**

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ne sont pas accessibles à tous. Les personnes qui n'apprennent pas de compétences en TIC, qui ne s'y adaptent pas ou ne mettent pas à jour leurs connaissances en la matière risquent l'exclusion du marché du travail, voire de la société en général, d'autant plus que les TIC deviennent un domaine de compétences incontournable. Le défi posé par l'apprentissage de ces compétences s'avère parfois particulièrement lourd pour les groupes défavorisés tels que les chômeurs, les personnes handicapées ou les immigrés. Les efforts de formation ne sont pas adaptés aux besoins de ces groupes car ils s'adressent surtout aux gestionnaires d'entreprise et aux employés de type administratif. Conséquence de quoi, la grande majorité des travailleurs manuels et des chômeurs sont exclus des recyclages en TIC. Nous risquons en définitive de voir apparaître un «fossé numérique» entre ceux qui ont accès aux compétences en TIC et les utilisent, et ceux qui n'y ont pas accès. En 2001, à peine 29,1% du total de la population active avaient reçu une formation en TIC. Plus précisément, c'était le cas de quelque 27,5% des hommes, de 31,1% des femmes et de 15,9% des travailleurs indépendants, de 16,7% des travailleurs manuels et de seulement 13,7% des chômeurs. Pourtant, 84% des travailleurs ayant reçu une formation en TIC ont considéré que cette formation avait facilité leur travail<sup>[1]</sup>.

Le potentiel des instruments d'auto-évaluation basés sur les TIC reste largement inexploité: les salariés ne savent pas de quelles compétences et formations ils ont besoin, et ne reçoivent pas les moyens d'apprendre les TIC ni de développer leur carrière. Cela signifie également que les employeurs ignorent les compétences que possède leur personnel et ne savent pas comment exploiter les formations pour améliorer le développement de leur personnel et de leur entreprise. En outre, cette situation empêche les échanges de connaissances bénéfiques, auxquels les TIC pourraient contribuer.

De même, les employeurs ne sont pas souvent au courant de la façon de tirer profit des TIC pour prévoir les besoins des entreprises et développer ces mêmes entreprises. Certaines d'entre elles risquent ainsi de prendre du retard car elles ne réalisent pas tout leur potentiel de développement. Qui plus est, si de nombreuses entreprises ne bénéficient pas des TIC, l'UE risque de ne pas devenir une société de la connaissance et de rester à la traîne sur les marchés mondiaux.

### **Construire une Europe dynamique et fondée sur la connaissance**

L'UE deviendra-t-elle l'économie de la connaissance la plus dynamique et la plus compétitive au monde d'ici à 2010? Cet objectif a été fixé en mars 2000 lors du Conseil européen de Lisbonne. L'UE relève ce défi par une série de politiques et d'activités. Réussir à intégrer les TIC dans l'enseignement et la formation est un des grands soucis des dirigeants de l'UE et une priorité politique pour le programme eEurope 2005<sup>[2]</sup>. Les deux thèmes clés sont: promouvoir la formation améliorée par l'usage des TIC de façon à la rendre accessible à tous, et soutenir les changements liés aux TIC sur le lieu de travail (aux niveaux de la production et de l'organisation du travail) en facilitant l'apprentissage des compétences en TIC requises.

L'UE s'est également engagée à développer l'*e-inclusion* afin d'éviter qu'un fossé numérique n'élargisse le fossé économique qui sépare ceux qui ont accès aux TIC et à la connaissance et ceux qui n'y ont pas accès. Il est prioritaire de soutenir et d'encourager les entreprises, en particulier les PME, à reconnaître la nécessité d'adopter les TIC à plus grande échelle.

Le rapport de la Task-force sur l'emploi<sup>[3]</sup> a souligné que, dans l'intérêt de sa population, de ses entreprises, de sa société et de son économie, l'Union européenne devait accroître et optimiser ses investissements dans les ressources humaines. Une économie de la connaissance et de services exige d'autres capacités que les industries traditionnelles, des capacités qu'il faut constamment actualiser pour répondre à l'évolution technologique. Les travailleurs qui veulent conserver leur emploi et progresser doivent engranger de nouvelles connaissances et se recycler régulièrement. La productivité des entreprises est tributaire de la constitution et du maintien d'une main-d'œuvre capable de s'adapter au changement. Une plus grande capacité de réaction au changement de la part des économies européennes exige un haut degré de flexibilité du marché du travail, particulièrement grâce à une organisation moderne du travail. Ce rapport invite instamment les États membres de l'UE et les partenaires sociaux à promouvoir l'utilisation des TIC et la flexibilité du temps de travail en tant qu'outils de modernisation de l'organisation du travail.

### **Instituer l'égalité d'accès aux technologies de l'information**

Les partenariats de développement formés par EQUAL s'attaquent à la discrimination en se concentrant sur les TIC et leur utilisation. Trois grandes approches ont émergé de leur travail:

- Rendre la société de l'information accessible à tous en se focalisant sur l'utilisation des TIC et sur la mise à niveau en la matière parmi les groupes défavorisés.
- Utiliser les outils se basant sur les TIC pour faciliter l'évaluation des compétences existantes et l'auto-évaluation des besoins en formation.
- Introduire les TIC et y adapter les entreprises, l'organisation du travail et la main-d'œuvre.

Un grand nombre d'activités EQUAL ne paraissent pas innovantes en soi, mais elles constituent un ensemble novateur par rapport à un contexte d'objectifs et d'activités plus larges. La composante TIC, par exemple, peut être innovante pour le secteur concerné ou au niveau régional, ou alors le partenariat peut intervenir pour la première fois afin de changer la situation de personnes défavorisées. C'est l'approche en partenariat qui représente l'innovation la plus importante et donne sa spécificité au travail. La coopération transnationale permet le développement conjoint de solutions basées sur Internet et de logiciels. La possibilité d'apprendre des choses sur des environnements scolaires et d'apprentissage différents dans d'autres pays permet de dégager les conditions nécessaires à la réussite. Lorsque les partenaires sociaux, les entreprises et les personnes travaillent ensemble pour atteindre un objectif commun, il y a de grandes chances d'amener des changements durables en faveur des groupes visés par EQUAL.

### **L'accès à la société de l'information pour tous**

Dans le but de faciliter l'accès aux TI, le volet d'EQUAL<sup>[4]</sup> mené en Grèce emploie des solutions innovantes liées aux TIC pour améliorer les capacités et l'aptitude au travail des **personnes handicapées**, en particulier celles qui présentent un handicap physique. La meilleure connaissance des nouvelles technologies qui en a résulté a engendré une conséquence inattendue: la création de possibilités d'emploi pour les personnes handicapées dans des environnements dont elles étaient précédemment exclues. Facteur décisif dans l'atteinte de ces résultats, l'utilisation des TIC a surtout consisté en des applications de formation en ligne et à distance, des formations aux TI sur le lieu de travail adaptées aux personnes handicapées, et un observatoire en ligne qui suit les activités et les résultats et facilite leur diffusion.

EQUAL a également cherché des moyens efficaces de rendre l'apprentissage à distance accessible à tous les groupes défavorisés en veillant à ce que l'enseignement en matière de TIC soit adapté aux formateurs et aux élèves. Le programme a prouvé que cette approche est bénéfique tant pour les formateurs que pour les élèves, ainsi que pour les chômeurs et les travailleurs. EQUAL a également entrepris une action-recherche sur l'enseignement à distance pour améliorer ainsi la diffusion de cours en ligne et de bonnes pratiques par l'utilisation innovante d'une plate-forme de TIC. En vue de soutenir ce développement, le programme a aussi entamé des recherches sur la façon d'intégrer l'accès aux TIC dans un plus vaste système de formation tout au long de la vie.

Pour chercher à résoudre le problème des **qualifications de départ**, EQUAL a mis au point un système d'apprentissage des TIC qui est vraiment ouvert à tous, y compris aux personnes défavorisées, et pas seulement à ceux qui disposent déjà de qualifications au départ. Développé et testé en Suède, ce système est centré sur les chômeurs ainsi que sur les femmes réfugiées, les immigrés, les enfants et les jeunes. Des sondages des PME locales destinés à déterminer les compétences demandées se sont révélés efficaces pour assurer l'adéquation entre les contenus des formations et les besoins des employeurs. Les résultats de ces sondages ont ainsi permis de former les chômeurs aux compétences recherchées par les employeurs.

Ailleurs en Europe, EQUAL a développé et mis en œuvre avec succès un service de formation à la carte qui tient compte du parcours professionnel de plusieurs groupes de femmes exclues d'une participation active à la société de l'information et des emplois pour lesquels les TIC sont devenues indispensables. Le succès de ce service s'explique surtout par les formations spéciales dispensées à un vaste groupe de soutien, composé notamment d'enseignants, de formateurs et d'orienteurs, afin de mettre à jour les compétences nécessaires pour soutenir le processus d'insertion professionnelle des membres du groupe-cible mentionné.

À la suite de tests et de mises au point menés par EQUAL, de nombreux **détenus** ont aussi pu accéder à des formations en ligne, notamment des simulations de web lorsqu'un accès Internet ne pouvait être fourni. Ces détenus bénéficient de mesures de formation soigneusement sélectionnées, évaluées et développées par une équipe d'experts. Les cours sont donnés en petits groupes et, la plupart du temps, les participants étudient de façon autonome ou travaillent en groupe en utilisant le logiciel conçu pour la formation. Cette approche a été complétée par une aide régulière fournie par le personnel carcéral et des contacts réguliers avec un formateur. L'idée était de permettre aux détenus de résoudre seuls des problèmes tout en évitant la frustration parfois ressentie quand on est trop peu aidé par le formateur. Cette approche basée sur des ensembles de formation à la carte recourant à différents types d'apprentissages, appelée approche par **apprentissage mixte**, avec en plus une visite hebdomadaire d'un formateur spécialisé, a été couronnée de succès.

#### **Auto-diagnostics et échanges d'informations grâce aux TIC**

En Belgique, EQUAL s'est attelé au problème de la reconnaissance des avantages de l'emploi des **outils d'auto-évaluation basés sur les TIC**. En effet, les employeurs doivent d'abord en être convaincus avant d'y recourir. EQUAL a mis au point et testé un programme de formation basé sur les TIC pouvant être taillé sur mesure de façon rentable afin de donner aux salariés et aux employeurs une image claire des compétences et connaissances nécessaires. En particulier, les résultats des applications-pilotes de l'outil basé sur les TIC ont montré que celui-ci pouvait s'adapter aux PME par une combinaison d'analyse des besoins en formation, d'audit d'entreprise et d'exercice de planification. Cet outil est facilement accessible via Internet ou à l'aide d'un CD-ROM. Son succès est dû en partie au fait qu'il implique et fait coopérer de nombreux intervenants. Afin de convaincre les organisations de formation sectorielles, sceptiques au départ, EQUAL a démontré les avantages potentiels d'une approche intégrée et souligné la flexibilité de cet outil basé sur les TIC. Des résultats positifs ne seront cependant pas possibles sans la participation active des intervenants, dont la contribution est indispensable pour identifier les compétences professionnelles les plus demandées par secteur.

Dans le même ordre d'idées, en Espagne, EQUAL a mis au point avec succès un outil d'**auto-diagnostic en ligne** pour assister les décisions commerciales et de formation ainsi que les processus de fonctionnement de petites entreprises gérées par des personnes défavorisées, notamment des femmes chefs d'entreprise. Les entreprises espagnoles peuvent à présent accéder gratuitement à cet outil en ligne. D'autres aides aux entreprises veillent à ce que cet outil soit rendu disponible, que les entreprises sachent comment en faire le meilleur usage, et que les conseils soient taillés sur mesure pour chaque entreprise, en fonction de leurs besoins et des technologies concernées.

En Finlande, un **portail en ligne** financé par EQUAL a permis de tester l'utilisation efficace des TIC en vue du partage des compétences et des savoir-faire parmi les travailleurs défavorisés. Ce portail constitue une plate-forme de lien entre les travailleurs, dont de nombreux travailleurs âgés et expérimentés. Il s'est avéré extrêmement efficace pour aider ces travailleurs à rester en contact les uns avec les autres et pour leur permettre de parler de leurs problèmes et des solutions concernant les compétences exigées pour tel emploi ou telle tâche. Cet outil est

particulièrement utile pour les personnes risquant d'être exclues du marché du travail en raison de leur âge, et il aide également les travailleurs en transition entre deux contrats d'emploi.

### **Développer les entreprises grâce aux TIC**

Quels sont les futurs besoins en matière de TIC d'un secteur ou d'une région donnée? Quels sont les obstacles qui empêchent les entreprises de s'adapter aux nouvelles technologies? Grâce aux activités menées dans ce domaine, EQUAL a compris que les réponses à ces questions pouvaient servir à convaincre les employeurs d'adopter des solutions basées sur les TIC.

En Espagne, EQUAL a démontré les avantages de moyens novateurs permettant d'inculquer de nouvelles compétences en TIC à un noyau de salariés et d'entreprises dans le **secteur de l'imprimerie et de la publication**. L'approche utilisée se base sur un modèle complet d'adaptation sectorielle, où ce noyau d'entreprises et de salariés sert de moteur de changement pour l'ensemble du secteur. Elle commence par proposer des programmes de formation basés sur les TIC afin de motiver et de former les salariés défavorisés. Ensuite, l'approche soutient les nouvelles entreprises et les nouveaux modèles d'entreprise en facilitant l'accès à l'économie numérique et en offrant de nouvelles opportunités aux chefs d'entreprise et aux entreprises à capital-risque, cela par la création de plans stratégiques.

Dans le secteur de la **radiodiffusion numérique**, EQUAL a tâché, par une approche d'apprentissage intergénérationnel, de résoudre les problèmes de retard de connaissances des travailleurs plus âgés et les difficultés que ceux-ci éprouvent à rester au courant des nouvelles technologies. En Espagne, EQUAL a ciblé une zone géographique marquée par un fort déclin industriel et donc par un taux de chômage considérable. Le programme communautaire y encourage le recours à des **champions** pour conseiller les petites entreprises en matière commerciales, de formation et d'autres aspects clés. Les champions disposent d'outils basés sur les TIC pour travailler et pour offrir des formations en ligne aux salariés. Trois rôles de champions sont développés et testés: coordinateur social, médiateur de carrière et gestionnaire de réseau. Ce dernier rôle consiste surtout à introduire les TIC dans les petites entreprises ainsi qu'à informer les indépendants sur les avantages de ces technologies pour leur entreprise, en particulier les gains de compétitivité qu'apportent les TIC. La plupart des entreprises travaillent avec des outils traditionnels dépassés et n'ont que très peu de connaissances des nouvelles technologies. L'introduction d'outils modernes plus sûrs est donc cruciale, tant du point de vue des compétences et de la compétitivité que de celui de la sécurité.

### **Recommandations de politique**

À moins d'agir, tout un chacun ne pourra pas participer à la société de la connaissance. EQUAL suggère des idées de politique visant à aider les personnes, en particulier les personnes défavorisées sur le marché du travail, à s'habituer aux TIC et à développer les compétences nécessaires.

**Les employeurs et les partenaires sociaux** sont invités à s'unir pour:

- Créer des programmes et méthodes ayant pour but de rendre les TIC accessibles à tous, en particulier les personnes victimes de discrimination sur le marché du travail, par l'adoption de formations à la carte assistées par des enseignants et combinées avec du travail personnel assorti d'aide en face-à-face.
- Utiliser et tailler sur mesure des outils basés sur les TIC permettant l'auto-évaluation de leurs compétences par les employés, créer des formations personnalisées et rentables, cela en vue de promouvoir le développement tant des salariés et que des entreprises.
- Exploiter le potentiel des outils basés sur les TIC pour prévoir les besoins en formation et le développement des entreprises au niveau sectoriel et / ou régional, et utiliser les TIC pour promouvoir un développement compétitif accompagné d'améliorations de la main-d'œuvre et de mises à jour techniques.
- Explorer les possibilités de mettre sur pied des réseaux comptant des médiateurs et / ou des champions régionaux pour conseiller les petites entreprises en matière commerciales, de formations et d'autres aspects clés.

**Les gouvernements** devraient envisager ceci:

- Inclure la promotion de solutions basées sur les TIC dans des approches ou stratégies intégrées destinées à réaliser des changements ou à s'y adapter.

#### **Notes**

[1] *L'emploi dans la société de l'information - la qualité pour le changement, Exploiter la contribution de la société de l'information pour gérer le changement et améliorer la qualité des emplois*, SEC (2002) 372, p 25-26.

[2] e-Europe 2005: continuation de la promotion de la société de la connaissance dans l'UE établie dans le cadre d'e-Europe 2002, dont les principaux objectifs sont de développer un Internet bon marché, rapide et sûr, de stimuler l'investissement dans les personnes et les compétences, et d'encourager l'utilisation d'Internet.  
([www.europa.eu/information\\_society/index\\_en.htm](http://www.europa.eu/information_society/index_en.htm))

[3] *L'emploi, l'emploi, l'emploi - Créer plus d'emplois en Europe*, rapport de la Task-force pour l'emploi présidée par M. Wim Kok, novembre 2003

[4] Proteas, GR 200958 Grèce