

# ETUDE SUR LES SALARIÉS INTÉRIMAIRES N'AYANT PAS LES CONNAISSANCES ET USAGES NUMÉRIQUES DE BASE

Rapport final

Octobre 2025

OBSERVATOIRE DE  
L'INTÉRIM ET  
DU RECRUTEMENT



# Sommaire

- 1. Quelques données de cadrage sur l'illectronisme au sein de la population française**
- 2. Caractéristiques de la population intérimaire en situation d'illectronisme**
- 3. Perceptions et usages numériques au quotidien des intérimaires en situation d'illectronisme**
- 4. Usages et perception du numérique dans la relation avec les agences d'emploi et les missions des intérimaires en situation d'illectronisme**
- 5. Formation des intérimaires aux compétences numériques de base**
- 6. Typologie des intérimaires en situation d'illectronisme**
- 7. Enseignements-clés et pistes d'actions pour la branche du travail temporaire**

# Méthodologie de l'étude

La méthodologie de l'étude réalisée par Ipsos bva a combiné :

- **Une analyse documentaire exploratoire**
- **Une enquête quantitative** réalisée du 16 juin au 16 juillet 2025 auprès d'un échantillon de **603 intérimaires n'ayant pas les connaissances et usages numériques de base**, au sens du référentiel PIX qui explicite 16 domaines de compétences de base, utiles aussi bien dans la vie professionnelle que personnelle.
  - ✓ Cet échantillon a été extrait d'un échantillon représentatif national d'intérimaires (méthode des quotas) sur les variables statut, genre, âge, région, nombre d'heures dans le travail intérimaire. La représentativité a été assurée selon la méthode des quotas.
- **Des entretiens qualitatifs d'approfondissement** menés du 16 septembre au 8 octobre 2025 via des entretiens semi-directifs d'une heure environ auprès de **20 intérimaires n'ayant pas les connaissances et usages numériques de base** ayant accepté d'être réinterrogés à ce sujet. Le profil des intérimaires interrogés a été panaché entre les 4 groupes de la typologie issue de la phase quantitative.
- **Des entretiens qualitatifs avec représentants d'entreprises de travail temporaire (ETT) et d'entreprises de travail temporaire et d'insertion (ETTI).** Ces entretiens menés du 2 octobre au 21 novembre ont permis de recueillir le point de vue et le retour d'expérience de 5 représentants d'ETT/ETTI concernant l'identification et l'accompagnement des intérimaires en situation d'illectronisme, ainsi que les besoins des personnels permanents dans ce cadre.

# 01

## Quelques données de cadrage sur l'illectronisme au sein de la population française

# L'illectronisme, des réalités multiples au sein de la population adulte

Bien au-delà des chiffres de l'illettrisme en France (7 à 9% estimés), **l'illectronisme touche 15% de la population adulte en France** avec une prévalence des personnes âgées et des actifs les moins diplômés sur le marché de l'emploi.

Afin de définir plus précisément l'absence de compétences numériques d'une personne, nous nous sommes appuyés sur le **référentiel PIX** qui explicite 16 domaines de compétences de base, utiles aussi bien dans la vie professionnelle que personnelle avec entre autres :

- **des compétences transverses aux différentes facettes de la vie des individus** : la recherche d'informations en ligne, la communication avec d'autres individus, partager des informations
- **des compétences plus propres au monde du travail** (*mais pouvant s'appliquer à la vie personnelle*) : collaborer à des projets, créer des contenus, adapter des documents à leur finalité, gérer des données ...

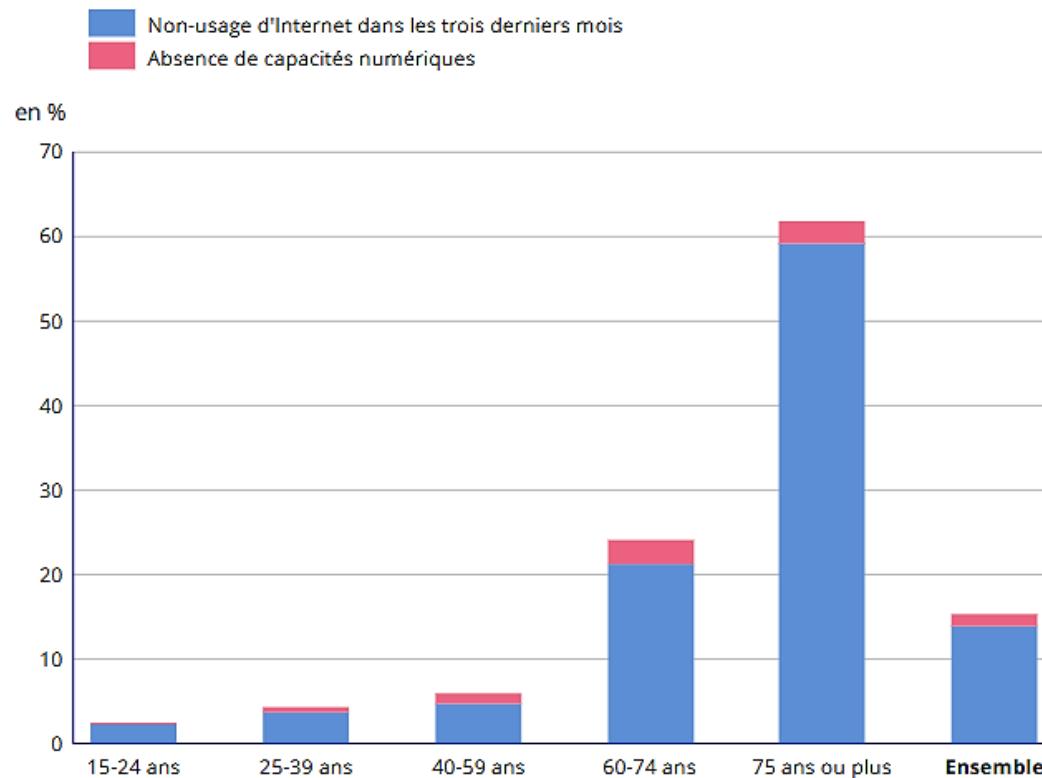
Sur la base de ce référentiel, **les personnes en situation d'illectronisme** (*d'après une enquête européenne de l'INSEE citée par l'ANLCI*) **sont des personnes ayant des capacités numériques faibles à qui il manquerait une ou quelques compétences de base citées dans le référentiel**. Le phénomène pourrait ainsi concerner 28% des adultes français.

Plus globalement, plus de la moitié des Français rencontrent des difficultés pour pouvoir effectuer des démarches en ligne par exemple.

- **15,4% des personnes de 15 ans ou plus sont en situation d'illectronisme en France** : parmi eux, 13,9% n'ont pas utilisé Internet au cours des 6 derniers mois (-21 pts par rapport à 2009) et 1,5% l'ont utilisé mais ne possèdent pas les compétences numériques de base.
- **L'âge : un facteur prépondérant** : 62% des 75 ans ou plus en situation d'illectronisme contre seulement **2%** des 15-24 ans.
- **Un lien fort avec le niveau de diplôme** : les personnes sans diplôme ont une prévalence **7 fois** plus élevée et celles en CAP, BEP ou BEPC une prévalence **3 fois** plus élevée d'être en situation d'illectronisme que les personnes ayant au moins un bac+3.,
- Chez **les personnes seules**, l'illectronisme est **3,2 fois plus élevé** que pour les couples avec enfants.
- Seuls **1%** des internautes utilisent Internet sans en être équipés chez eux.

# Dans le détail des chiffres

Figure 1 – Taux et décomposition de l'illectronisme selon l'âge



## Taux d'illectronisme selon la catégorie socioprofessionnelle et le statut d'activité (en %)

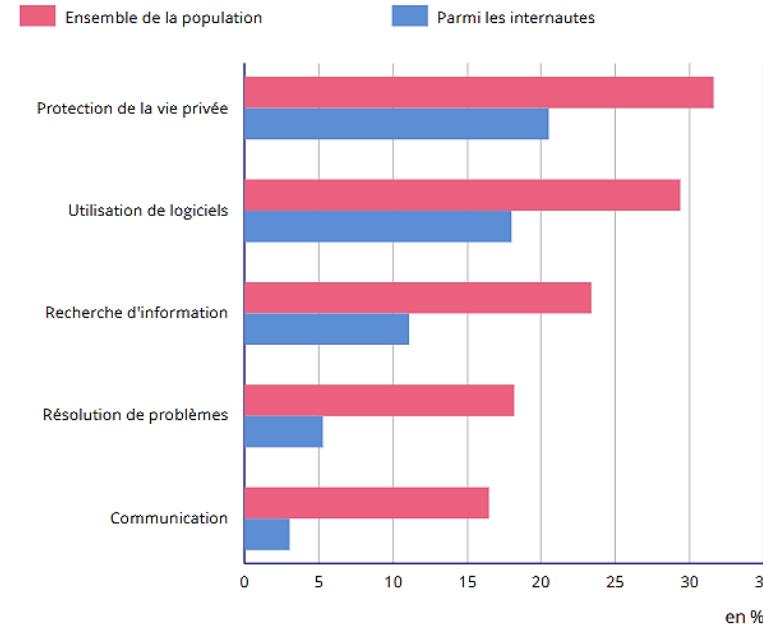
Catégorie socioprofessionnelle ou statut d'activité	Actifs	Retraités
Agriculteurs, artisans et commerçants	6,7	50,7
Cadres et professions libérales	1,6	10,3
Professions intermédiaires	2,2	22,6
Employés	4,4	38,5
Ouvriers	9,2	53,2
Étudiants, apprentis	1,4	
Chômeurs ou inactifs(hors retraités et étudiants)	19,6	
<b>Ensemble</b>	15,4	

*Données issues du baromètre numérique de 2022 (enquête)  
réalisée par le Crédoc pour l'Arcep, le CGE, l'ARCOM et l'ANCT*

# La maîtrise des compétences numériques...

**25 % des personnes de 15 à 60 ans ont des capacités numériques faibles**, c'est-à-dire qu'elles manquent d'1, 2 ou 3 compétences de base : recherche d'information, communication, usage de logiciels, protection de la vie privée et résolution de problèmes.

Figure 3 – Part de personnes sans compétences numériques de base par domaine de compétences numériques



Comme pour l'illectronisme, la proportion de personnes ayant des capacités numériques faibles varie fortement **selon le diplôme et le niveau de vie**.

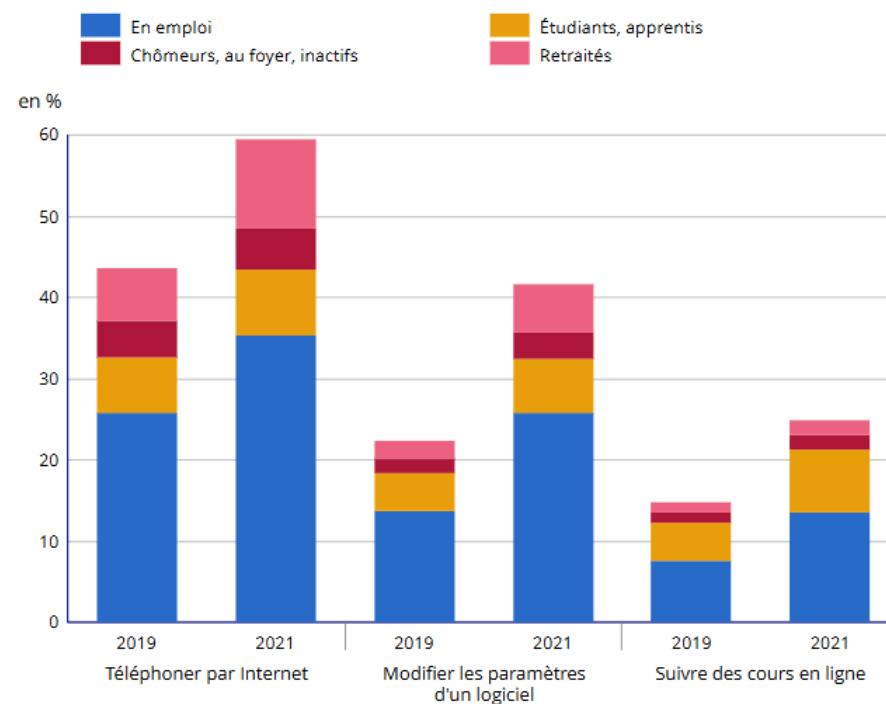
Caractéristique	Personnes âgées de 15 à 60 ans		
	Illectronisme	Capacités faibles	Capacités avancées
Femmes	3,8	<b>24,1</b>	39,0
Hommes	5,3	<b>26,0</b>	36,4
Aucun diplôme ou CEP	14,5	<b>46,4</b>	11,3
CAP, BEP ou BEPC	5,1	<b>32,7</b>	24,9
Baccalauréat ou équivalent	2,9	<b>24,9</b>	39,8
Bac+2	1,8	<b>17,0</b>	47,3
Bac+3 ou plus	1,5	<b>9,3</b>	59,4
Niveau de vie < Q1 (20 % les plus modestes)	8,0	<b>33,9</b>	26,0
Niveau de vie compris entre Q1 et Q2	4,9	<b>28,1</b>	32,8
Niveau de vie compris entre Q2 et Q3	2,3	<b>20,0</b>	44,9
Niveau de vie compris entre Q3 et Q4	1,8	<b>13,0</b>	54,8
Niveau de vie > Q4 (20 % les plus aisés)	0,9	<b>10,1</b>	57,1
Commune hors unité urbaine et unité urbaine de moins de 10 000 habitants	4,3	<b>29,1</b>	34,0
Unité urbaine de plus de 10 000 habitants	4,6	<b>23,1</b>	39,5
Ensemble	4,5	<b>25,0</b>	37,7

Données issues du baromètre numérique de 2022 (enquête) réalisée par le Crédoc pour l'Arcep, le CGE, l'ARCOM et l'ANCT

# ... et leur évolution récente

**Les pratiques numériques ont fortement augmenté entre 2019 et 2021**, du fait de la crise sanitaire et du confinement mais leur maîtrise insuffisante reste un frein majeur au quotidien.

Figure 4 – Pratiques numériques en 2019 et 2021 selon l'activité



- **29%** des Français n'ont accompli aucune démarche administrative dématérialisée au cours des douze derniers mois. Ce score monte à **58%** pour les personnes sans diplôme.
- **25%** estiment ne pas maîtriser suffisamment les outils informatiques pour pouvoir les utiliser pleinement.

*Données issues du baromètre numérique de 2022 (enquête) réalisée par le Crédoc pour l'Arcep, le CGE, l'ARCOM et l'ANCT*

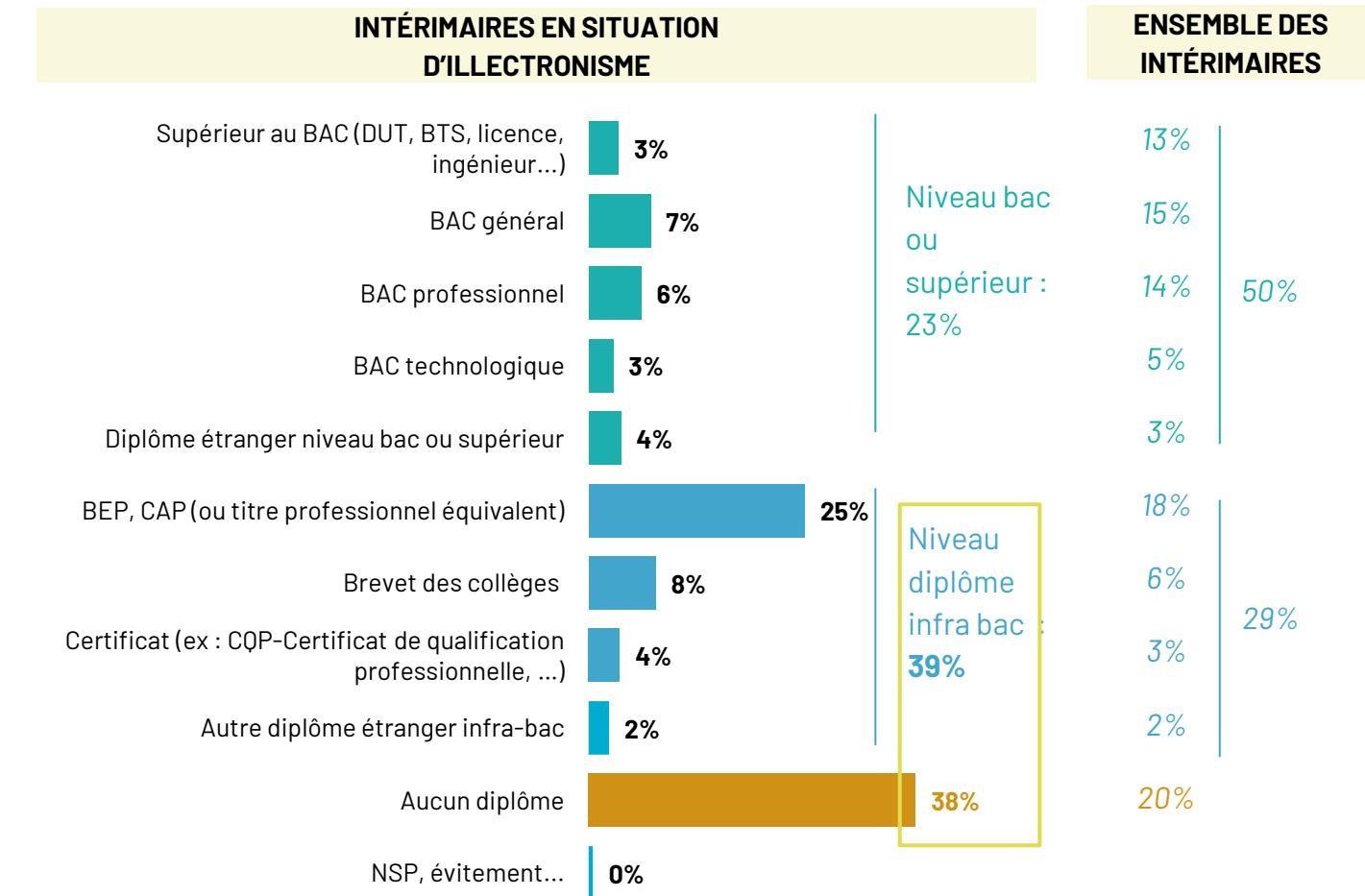
# 02

## Caractéristiques de la population intérimaire en situation d'illectronisme

# Des profils plus masculins que la moyenne des intérimaires, moins diplômés et appartenant aux classes d'âge les plus élevées

SEXE	Ensemble des intérimaires contactés (n = 2 652)	Intérimaires en situation d'illectronisme (n= 603)
	Homme	72%
AGE	Ensemble des intérimaires contactés (n = 2 652)	Intérimaires en situation d'illectronisme (n= 603)
	Moins de 30 ans	30%
De 30 à 44 ans	31%	35%
De 45 à 54 ans	15%	19%
De 55 à 59 ans	5%	8%
60 ans et plus	5%	8%

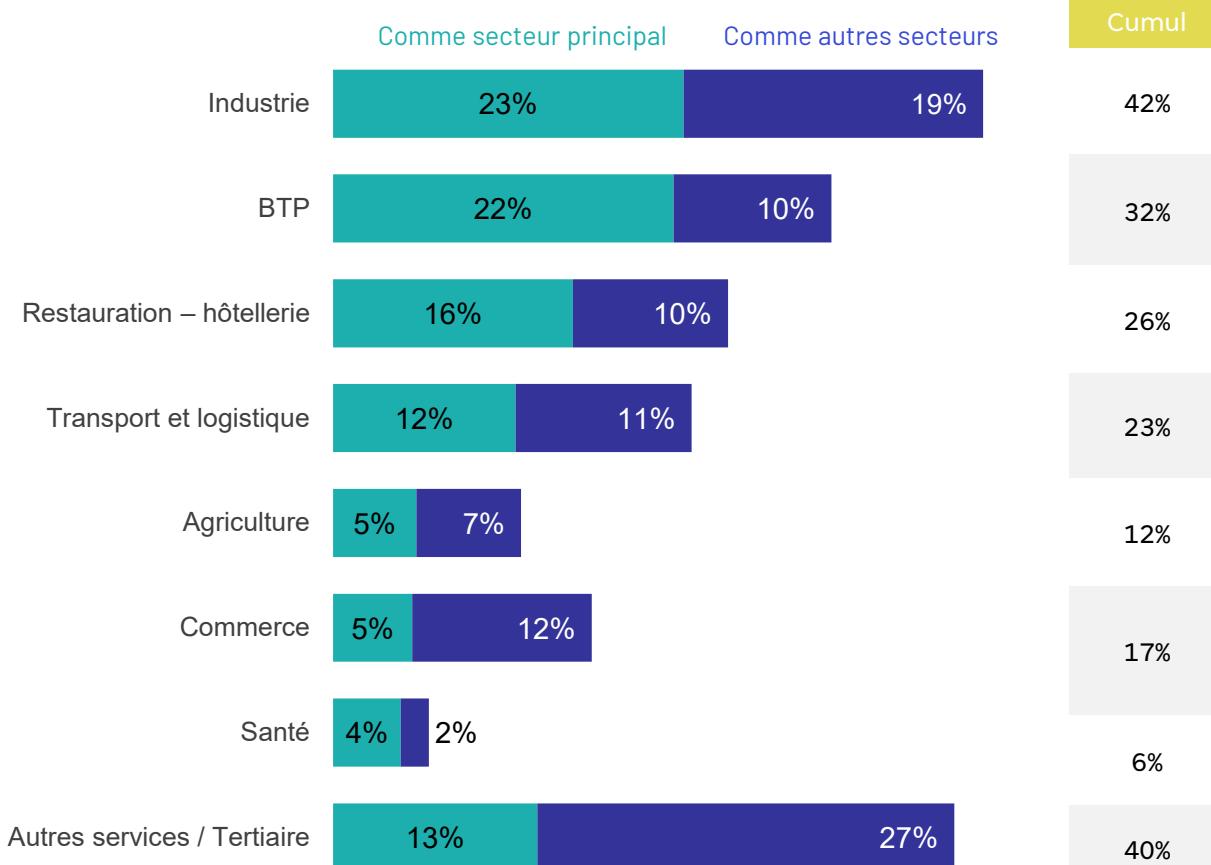
Population surreprésentée parmi les salariés en situation d'illectronisme



# Une sur-représentation des intérimaires en situation d'illectronisme dans les secteurs de l'industrie et du BTP

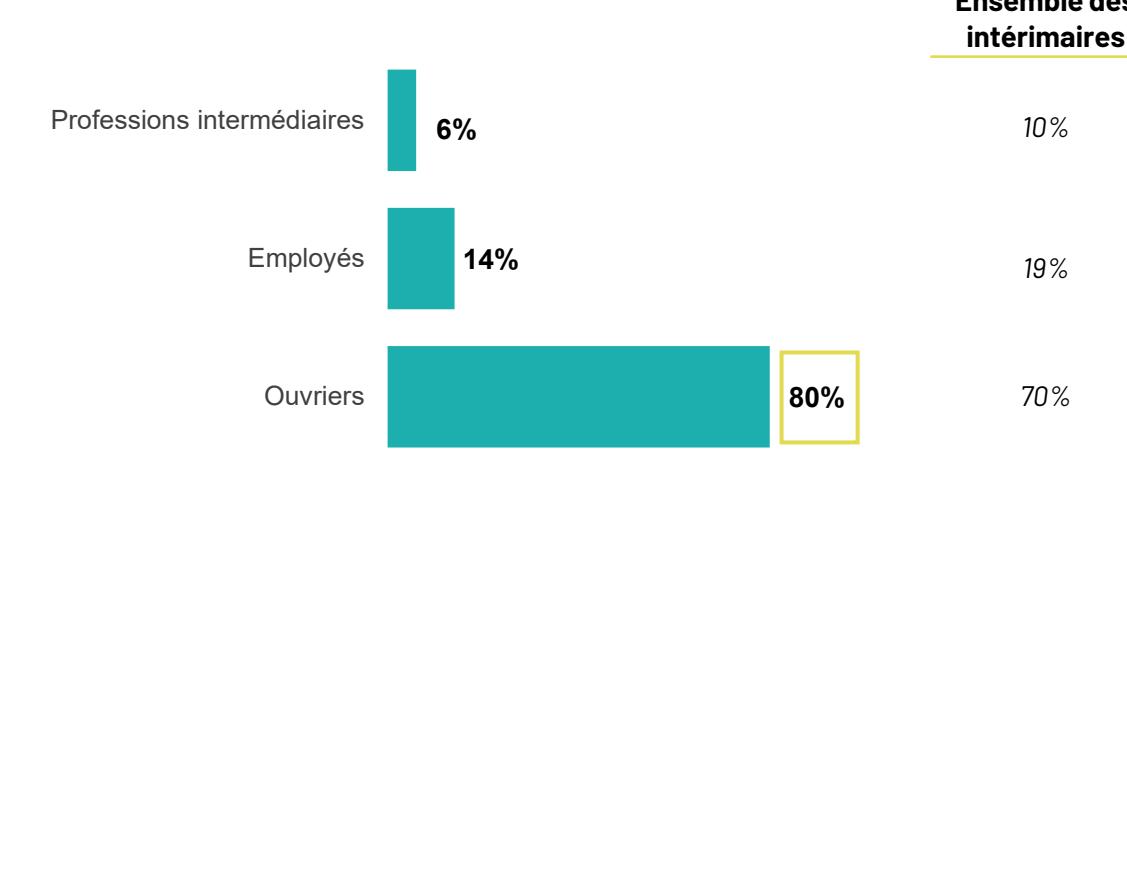
## Q. En général, dans quel secteur travaillez-vous lorsque vous êtes en intérim : quel secteur principal ? quels autres secteurs éventuels ?

Base : les intérimaires en situation d'illectronisme



## CSP

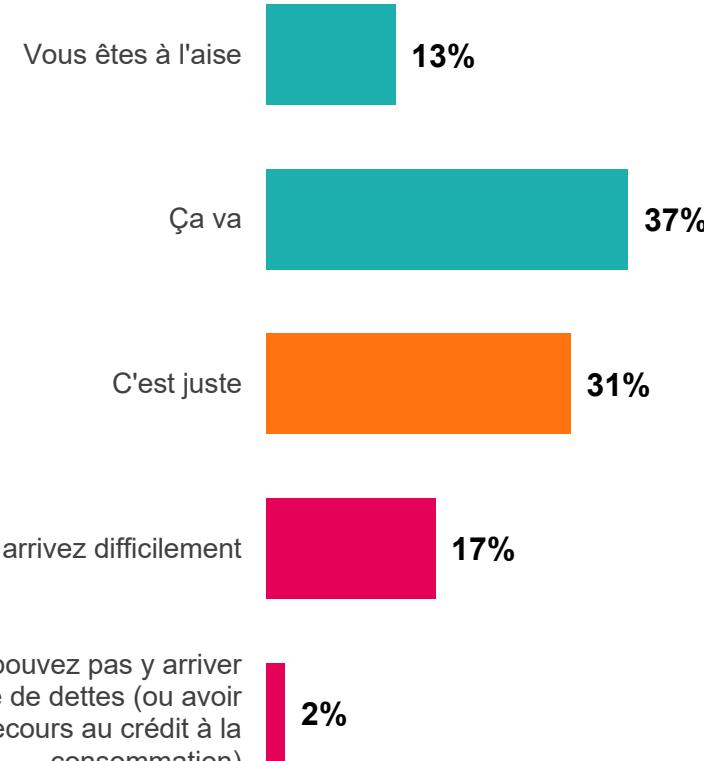
Base : les intérimaires en situation d'illectronisme



# La situation financière, un frein non négligeable à l'achat ou l'utilisation du numérique

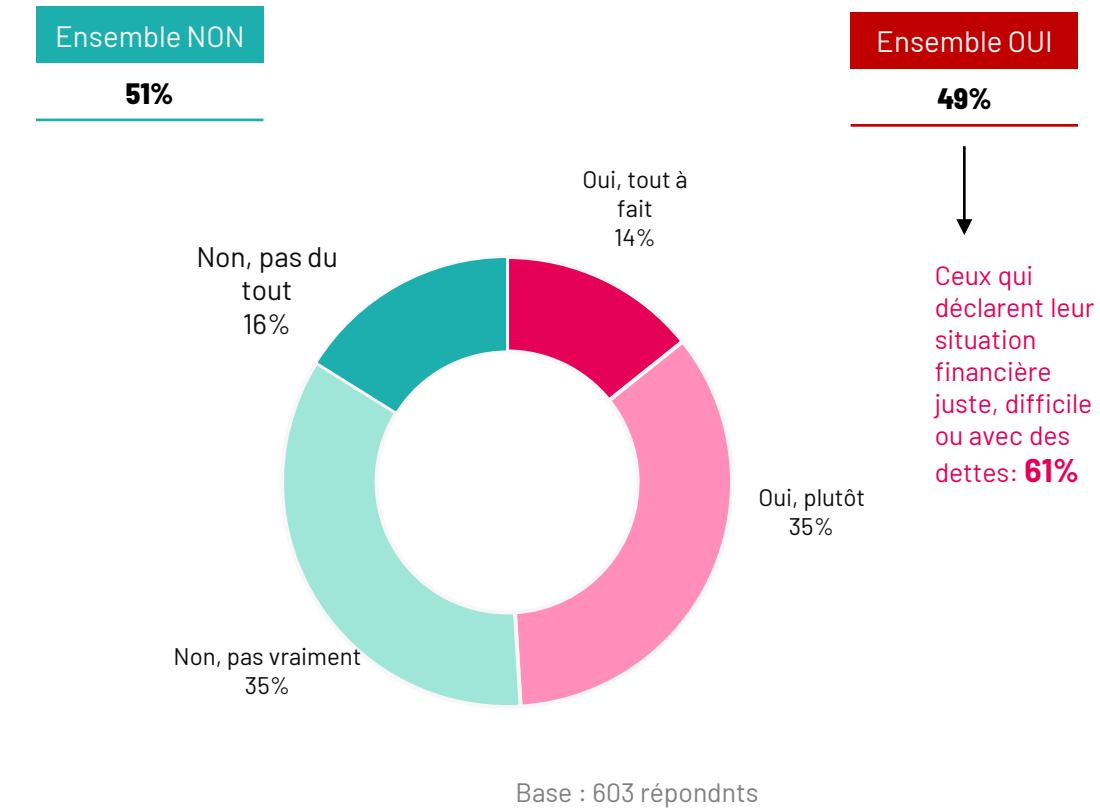
## Q : Diriez-vous que financièrement...

Base : les intérimaires en situation d'illectronisme



## Q. Est-ce que votre situation financière est un frein à l'achat ou l'utilisation d'outils numériques ?

Base : les intérimaires en situation d'illectronisme



# 03

## Représentations et pratiques numériques au quotidien des intérimaires en situation d'illectronisme

## Le numérique, avant tout associé aux équipements

- De manière générale, les intérimaires en situation d'illectronisme associent le numérique aux équipements : ordinateur, smartphone, tablette, avec des définitions assez floues :** « tout ce qui marche avec un écran ».

Je ne suis pas à l'aise avec un ordinateur. Le numérique, c'est ordinateur, tablette, smartphone, mais je ne sais pas tout faire. (Homme, 48 ans, accompagnant d'enfants placés, en couple avec enfant)

C'est ce qu'on utilise tous : smartphone, PC, tablette. (Homme, 39 ans, employé logistique, célibataire)

- Certains, peu nombreux, s'avouent même dans l'incapacité de définir **ce qu'est le numérique** mettant en évidence une difficulté de compréhension du concept même de numérique.

« C'est un deux trois quatre le numérique. » (Femme, 33 ans, Ouvrière automobile, Groupe 1); « Le numérique ? Je ne connais pas trop. Je ne me suis jamais vraiment intéressée... C'est compliqué, il faut réfléchir. (Femme, 32 ans, restauration collective, célibataire)

## Des outils perçus comme utiles et facilitateurs...

- Pour autant, malgré une perception assez floue en temps que concept, le numérique est globalement perçu comme un outil utile et facilitateur, tant dans la vie quotidienne que dans la sphère professionnelle :**

- Il est jugé indispensable par certains, en particulier les plus jeunes, qui le considèrent comme un élément incontournable. Son usage suppose toutefois un effort d'adaptation pour ceux qui le maîtrisent moins, notamment parmi les intérimaires plus âgés.
- Il est apprécié pour la **simplification qu'il permet, notamment dans la réalisation de démarches administratives ou la gestion de comptes**, soulignant ainsi sa dimension concrète et pratique.

Le numérique me paraît souvent plus facilitant, plus rapide pour les entreprises... J'ai déjà utilisé l'intelligence artificielle pour mes études. (Femme, 21 ans, employée usine, célibataire, Groupe 2)

- Il est également associé à un **gain de temps et d'efficacité, permettant d'exécuter certaines tâches plus rapidement** (démarches en lignes) et d'**optimiser les activités quotidiennes ou professionnelles**.
- Il est perçu comme une **porte d'accès à une grande diversité de ressources et d'informations**.

## ... tout en suscitant aussi certaines craintes ou frustrations

S'ils en perçoivent de nombreux avantages, dans le même temps, ils expriment certaines craintes liées au numérique, encore plus marquées pour ceux qui maîtrisent le moins ces outils :

- Une **perte de contact direct et un risque de déshumanisation**, avec des « interlocuteurs remplacés par des écrans ».
- **La complexification des démarches engendrée par la dématérialisation des services administratifs.** Pour certains, cette contrainte suscite frustration et découragement, renforçant le sentiment de difficulté face aux technologies.
- Enfin, les questions de **sécurité des données, de surveillance ou de risque d'arnaques**. Ces inquiétudes sont particulièrement marquées chez les intérimaires les plus éloignés des pratiques numériques.

On notera enfin que pour les publics les plus âgés, le numérique est **souvent considéré comme réservé à d'autres**, notamment les plus jeunes ou les plus diplômés et peut parfois engendrer un sentiment d'exclusion au regard de la part grandissante de ces outils dans la sphère professionnelle.

*Pour moi internet n'est pas le numérique. Quand je pense au numérique ça a plutôt des avantages, à une époque je faisais mes comptes sur Excel. Les inconvénients touchent plutôt internet. (Homme, 62 ans, opérateur régulateur industrie, célibataire)*

*« Je ne suis pas à l'aise avec un ordinateur. Il y a parfois des documents qu'il faut signer en ligne... je ne peux pas le faire, je n'ai pas les connaissances. (Homme, 48 ans, accompagnant d'enfants placés, en couple avec enfant) »*

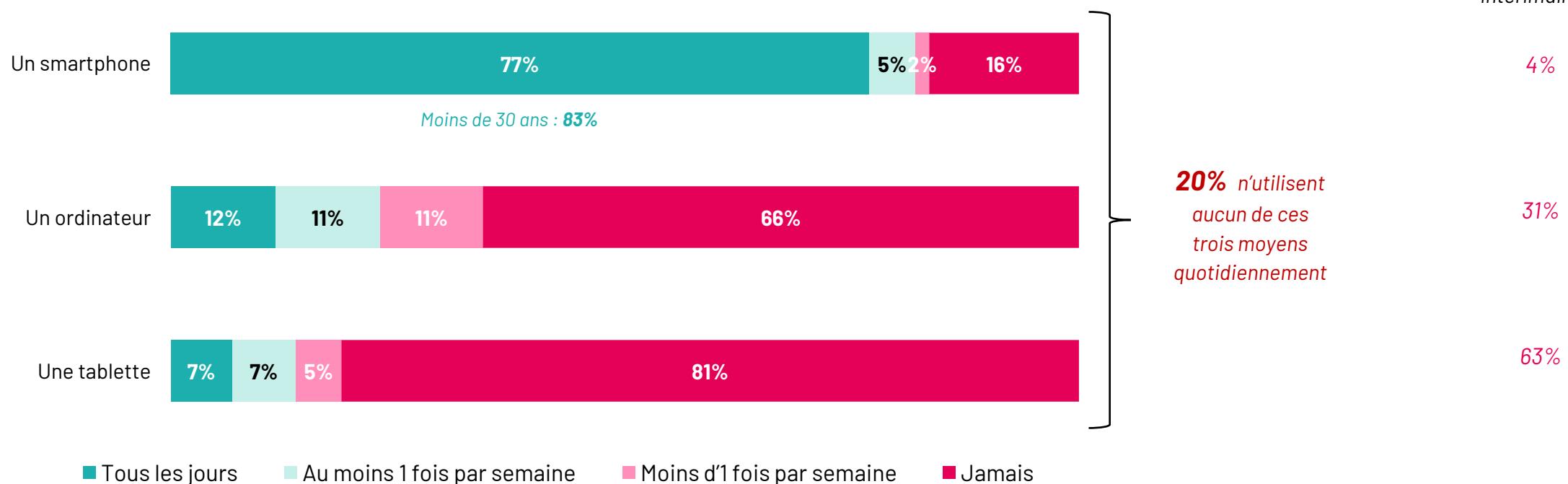
*« C'est une plaie, je n'aime pas, on parle de dématérialisation mais c'est de la déshumanisation. Même si ça aide quand même, c'est miraculeux, je ne suis pas une anti numérique, ça permet d'avoir accès à milliers de ressources,. Il y a de gros avantages mais ça sert aussi les escrocs qui ont toujours existé et qui se servent du numérique pour ça. (Femme, 52 ans, aide médico-psychologique, célibataire) »*

# Le smartphone largement utilisé par les intérimaires en situation d'illectronisme, l'ordinateur et la tablette beaucoup moins

## Q3. Est-ce que vous utilisez :

Base : les intérimaires en situation d'illectronisme

Comparatif  
ensemble des  
intérimaires



# Quelque soit l'usage d'internet, la majorité des intérimaires en situation d'illectronisme ne se sent pas à l'aise

## Q4. Aujourd'hui, beaucoup de choses se font avec Internet. Est-ce que vous êtes à l'aise pour les actions suivantes :

Base : les intérimaires en situation d'illectronisme

Comparatif  
ensemble des  
intérimaires

Trouver une information recherchée sur Internet (ex : un horaire de bus, une recette, les horaires d'ouverture d'une agence d'intérim)



86%

Vous connecter à vos comptes personnels sur Internet (ex : sur le site de France Travail, de votre agence d'intérim, d'Ameli, de la CAF...)



84%

Faire une réservation sur Internet (ex : RDV médical, billet de train, spectacle...)



80%

**34% des interrogés ne sont pas totalement à l'aise ou ne réalisent pas l'ensemble des actions mentionnées**

Déclarer vos impôts sur Internet



67%

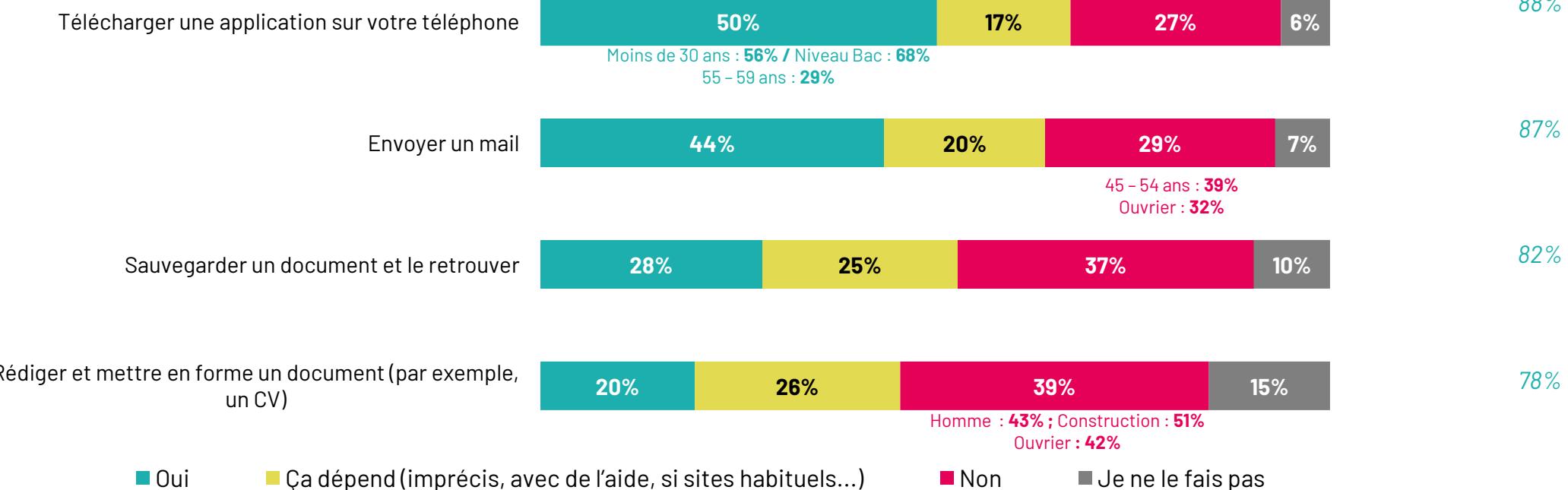
■ Oui ■ Ça dépend (imprécis, avec de l'aide...) ■ Non ■ Je ne le fais pas

# Peu d'intérimaires en situation d'illectronisme se disent à l'aise pour rédiger, mettre en forme ou sauvegarder un document ; l'envoi d'un email ou le téléchargement d'une application semble plus accessible

## Q5. Et êtes-vous à l'aise pour faire les actions suivantes :

Base : les intérimaires en situation d'illectronisme

Comparatif  
ensemble des  
intérimaires

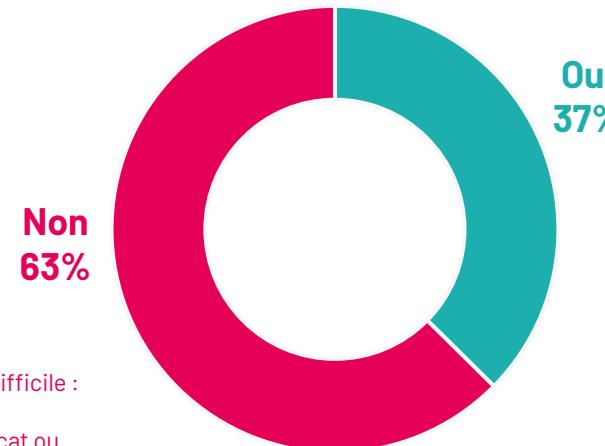


# Imprimer ou scanner un document, des tâches hors de portée d'une large majorité d'interviewés du fait d'un manque d'équipement et/ou de compétences

## Q6. Faites-vous les tâches suivantes ?

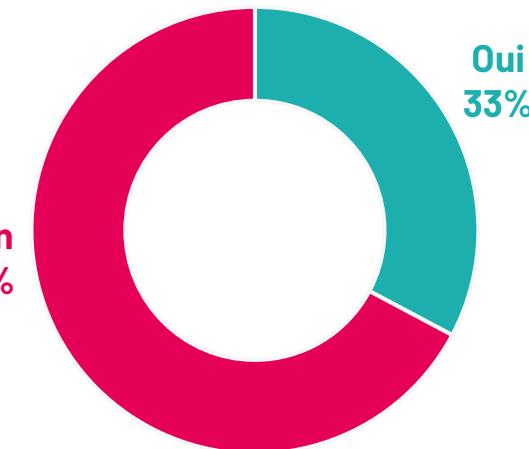
Base : les intérimaires en situation d'illectronisme

### IMPRIMER UN DOCUMENT DEPUIS UN ORDINATEUR, UNE TABLETTE OU UN SMARTPHONE



55 - 59 ans : 80%  
Aucun diplôme : 70%  
Situation financière difficile : 69%  
Niveau brevet, certificat ou aucun : 68%

### SCANNER UN DOCUMENT



Aucun diplôme : 75%  
Situation financière difficile : 73%  
Niveau brevet, certificat ou aucun : 72%  
45 - 54ans : 42%

→ 56% des interrogés ne font aucune des deux tâches

# En revanche, ces intérimaires utilisent, dans leur majorité, les réseaux sociaux pour consulter des posts et des vidéos

## Q7. Est-ce que vous utilisez les réseaux sociaux (ex : Facebook, Tik Tok, Instagram) ?

Base : les intérimaires en situation d'illectronisme

Pour consulter des posts, des vidéos...



Pour relayer des posts, des vidéos...



Pour créer et publier vos propres posts



■ Oui

■ Non

Base : 603 répondants

## FOCUS sur la perception de l'IA

- Plus encore que pour la notion de numérique, la notion d'IA demeure particulièrement floue pour les intérimaires en situation d'illectronisme et nombreux sont ceux se déclarant incomptéents sur le sujet.** Pour la majorité, le concept demeure abstrait et ils ignorent comment l'IA pourrait leur être utile ou les aider.
- Pour ceux qui appréhendent le mieux la notion, ils l'associent principalement à ChatGPT et ses fonctionnalités :** une technologie capable de traiter des informations, générer des contenus, réaliser des traductions, assister dans certaines tâches ou encore par la perception de certains usages pratiques, comme trouver des idées ou des recettes.
- Plus encore que quand on parle de numérique dans sa généralité, l'IA fait ressortir des craintes** : risques sécuritaires liées à l'utilisation des données, diffusion de fake news/ faux contenus, manipulation, préoccupations environnementales (technologie polluante), ... S'ajoute à cela le constat que l'IA occupe une place grandissante dans la société (jusque dans les voitures), une importance croissante qui inquiète et qui créent des besoins parfois injustifiés.
- Concrètement, rares sont les interviewés à avoir en pratique déjà utilisé une IA ; ceux qui l'ont fait concernaient une traduction ou une recette de cuisine.

Oui le GPS, je sais (regarde son téléphone) Ah c'est chat GPT je connais. (Femme, 33 ans, ouvrière automobile)

Ça me fait plutôt rire, tout le monde parle de ça, je ne vois pas l'intérêt pour moi en tant qu'individu, je ne l'utilise ni au quotidien ni dans ma vie professionnelle. Ça peut être utilisé pour créer des fake news, je ne vois pas de point positif en tant qu'individu. Au niveau professionnel, pour la médecine ou l'industrie ça peut être intéressant. (Homme, 62 ans, opérateur régulateur industrie, célibataire)

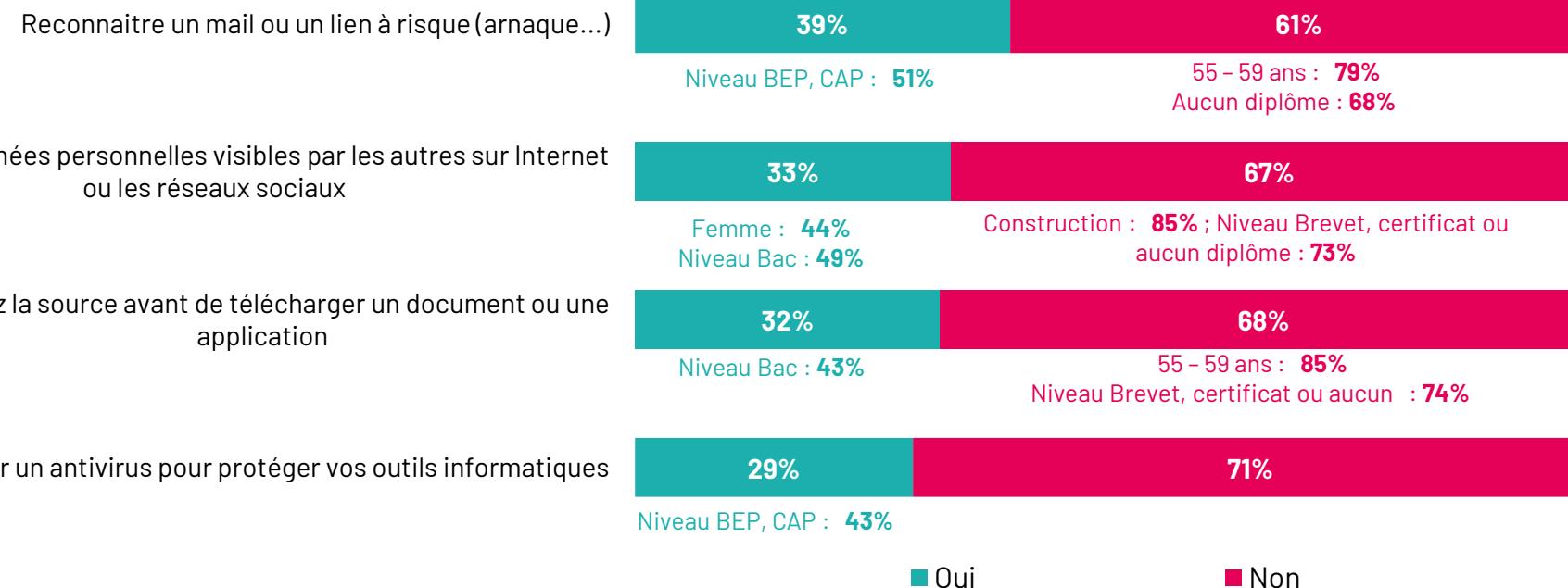
Avec l'IA on s'est créé des besoins entraînant une production de plus d'électricité, c'est débridé, ça devrait être contrôlé, restreint. Dans mon quotidien ça ne me correspond pas. Je pense à Chat GPT, Gemini, ça permet de rédiger, faire des résumés, générer du contenu. (Femme, 52 ans, aide médico-psychologique, célibataire)

Je suis contre. C'est pas bon pour nous, les humains, parce que pour moi, je me dis qu'ils prendront un jour notre place. (Femme, 52 ans, opératrice de contrôle usine, divorcée 1 enfant)

# Un public particulièrement vulnérable en matière de sécurité informatique

## Q8. Concernant la sécurité informatique et la protection des données, vous sentez vous capable de :

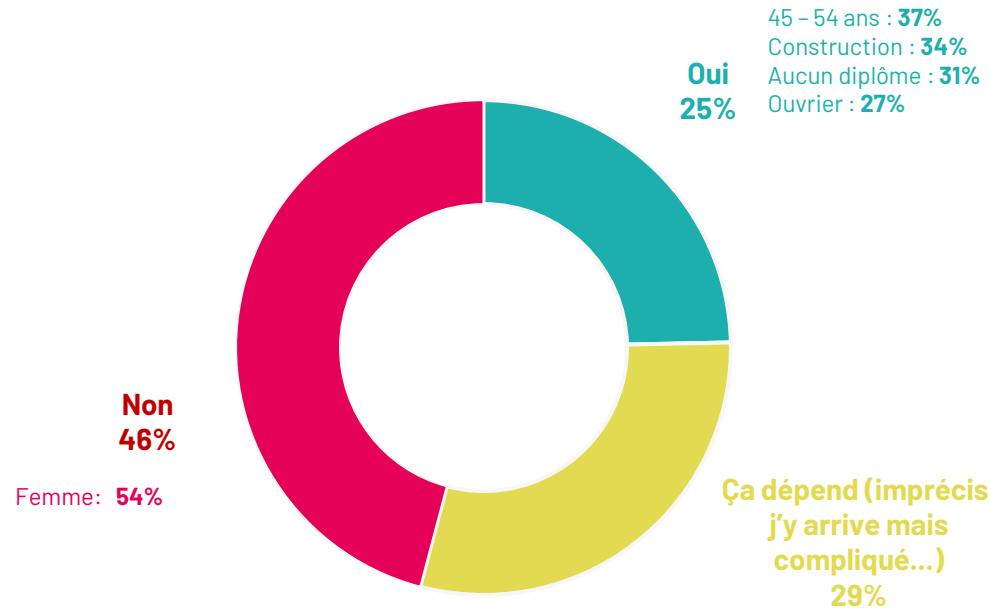
Base : les intérimaires en situation d'illectronisme



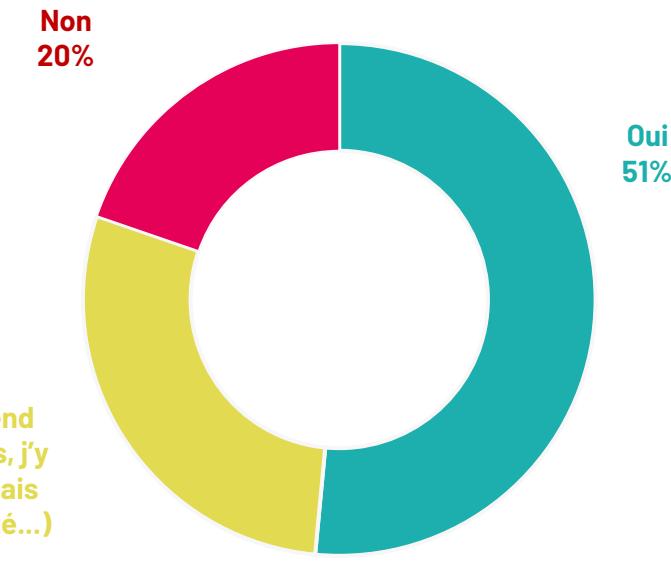
# Plus largement, des difficultés pour près de la moitié des interviewés pour lire, faire des calculs ou comprendre des instructions écrites (illettrisme ou FLE)

Q8bis. Est-ce que vous avez besoin d'aide au quotidien pour lire des documents, faire des calculs, rédiger des messages, par exemple ?

Base : les intérimaires en situation d'illectronisme



Q8ter. Au travail, êtes-vous à l'aise pour comprendre les instructions écrites sur un document telles qu'une consigne de sécurité, un planning, un mode opératoire ?



# L'illettrisme accentue les difficultés d'accès au numérique et conduit les intérimaires à solliciter de l'aide

Le lien entre **illettrisme** et **illelectronisme** est souvent étroit : les difficultés à lire et à écrire rendent l'usage du numérique encore plus complexe. Le numérique est perçu comme un univers exigeant, qui demande à la fois des compétences techniques et écrites.

Au quotidien, ces publics (présentant de fortes difficultés en lecture, écriture et compréhension écrite) mettent en place des **stratégies concrètes** pour surmonter les situations où l'écrit ou le numérique sont indispensables.

La **famille** constitue le premier soutien : conjoints et enfants jouent un rôle essentiel d'intermédiaires dans les démarches administratives, la rédaction d'emails, la lecture de documents ou la navigation en ligne.

Les **intérimaires les plus en difficulté avec l'écrit** privilégient les échanges oraux – par téléphone ou en face à face – afin d'éviter l'écrit et de limiter les risques d'erreur ou d'incompréhension.

Les **structures d'accompagnement**, comme les missions locales, sont également sollicitées, par exemple pour la rédaction d'un CV.

Dans le milieu professionnel, les **collègues** représentent de véritables appuis : face à une consigne écrite ou à un outil numérique, les intérimaires concernés s'appuient sur ceux qui maîtrisent mieux la langue ou les technologies. Cette **entraide informelle** garantit la continuité du travail.

Enfin, un **cas exceptionnel** illustre une autre voie : une participante en situation d'illettrisme utilise **l'intelligence artificielle** comme outil d'aide à la lecture et à l'écriture. L'IA devient alors un **levier d'autonomie**, lui permettant de compenser ses difficultés linguistiques et de renforcer sa confiance.

*J'ai des difficultés pour écrire. (Homme, 46 ans, préparateur de commandes, célibataire)*

*Je n'ai pas beaucoup de diplôme pour faire un autre et je ne parle pas bien français. Je préfère travailler en équipe et je dois récupérer mon enfant à l'école. Je travaille soit matin et après-midi, soit après midi ou le soir et mon copain peut récupérer mon enfant. (Femme, 33 ans, Ouvrière Renault)*

*Le numérique, un peu mais pas trop. Avec l'aide de mes filles, oui. Quand j'ai besoin, je leur demande, parce que moi, les fautes, j'en fais beaucoup. (Femme, 43 ans, agent d'accueil, en séparation avec enfants)*

*L'écrit je n'aime pas, je suis dyslexique donc j'ai des problèmes d'orthographe. Je n'ai pas confiance en moi, les démarches administratives en ligne m'angoissent, j'en fais une montagne, j'ai besoin d'être assistée, quand on passe de présentiel à dématérialisé. (Femme, 25 ans, employée usine, célibataire)*

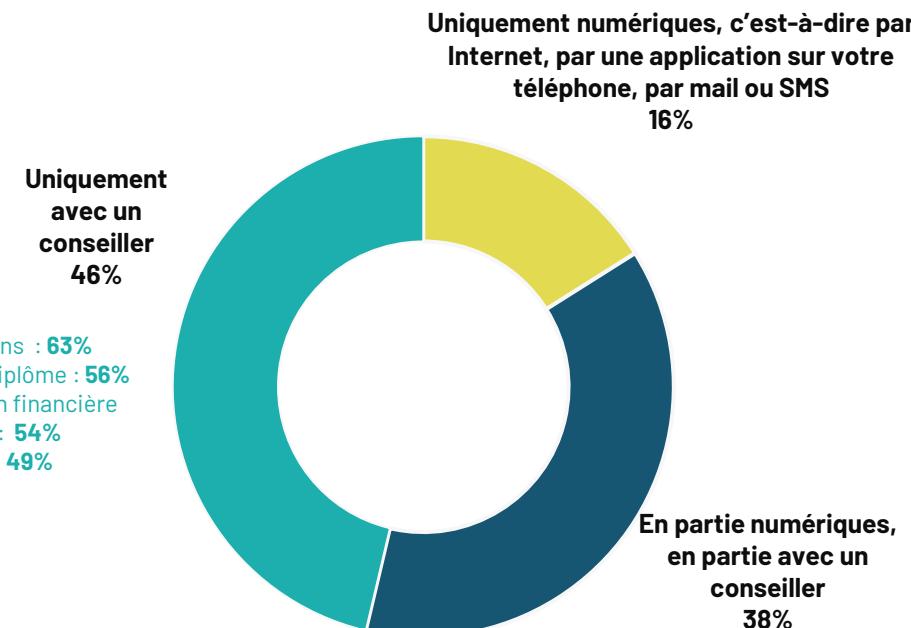
# 04

## Usages et perception du numérique dans la relation avec les agences d'emploi et les missions des intérimaires

# Le conseiller, intermédiaire indispensable pour ces publics dans leurs relations avec leur agence d'intérim

## Q12. Vos relations avec l'agence d'intérim sont :

Base : les intérimaires en situation d'illectronisme



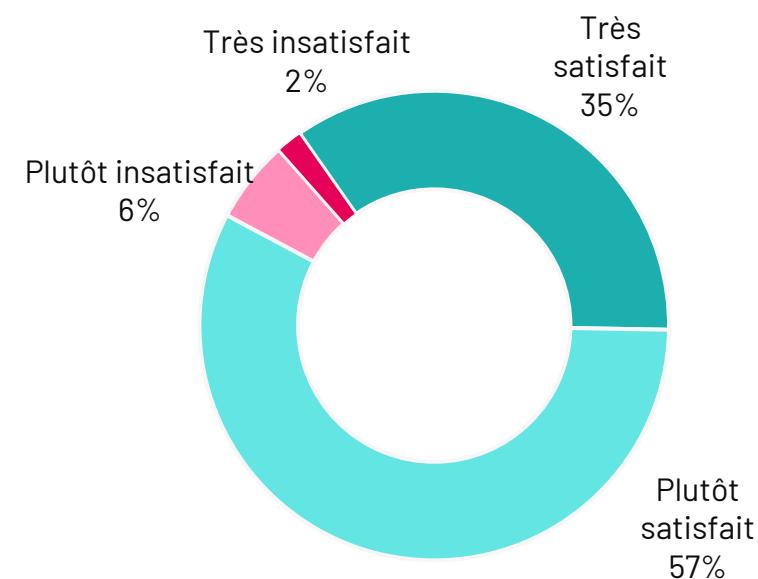
## Q9. Etes-vous satisfait des relations avec votre ou vos agences d'intérim ?

Ensemble NON

**8%**

Ensemble OUI

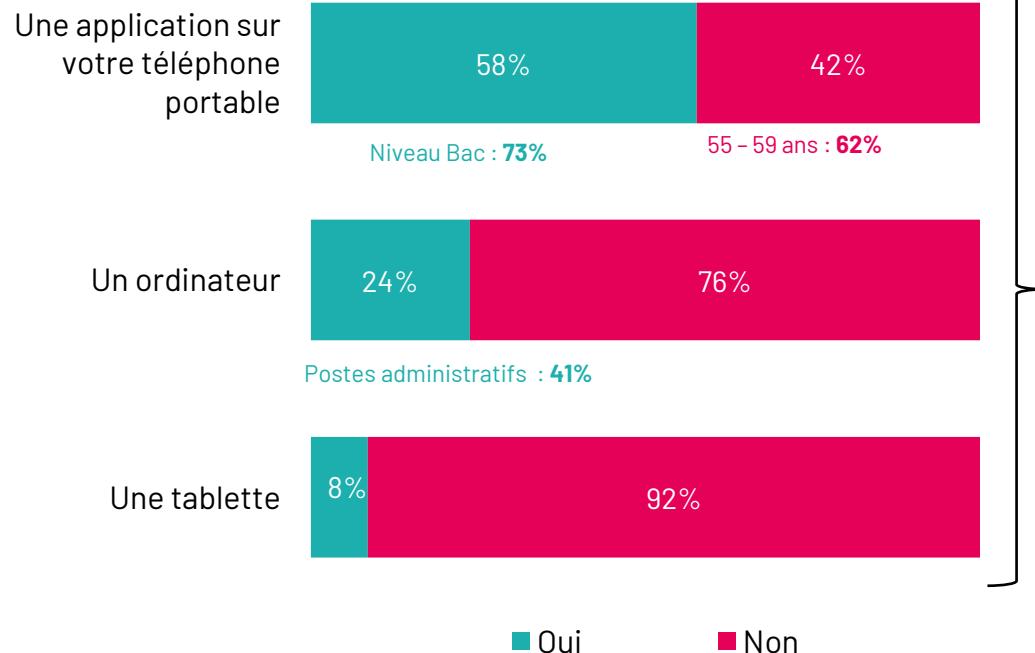
**92%**



# L'application sur le téléphone portable, privilégiée pour les démarches administratives avec l'agence

## Q13. Pour vos démarches administratives avec l'agence, est-ce que vous utilisez vous-même :

Base : les intérimaires en situation d'illectronisme



Base : 603 répondants

## Q13bis. Comment faites-vous ces démarches administratives ?

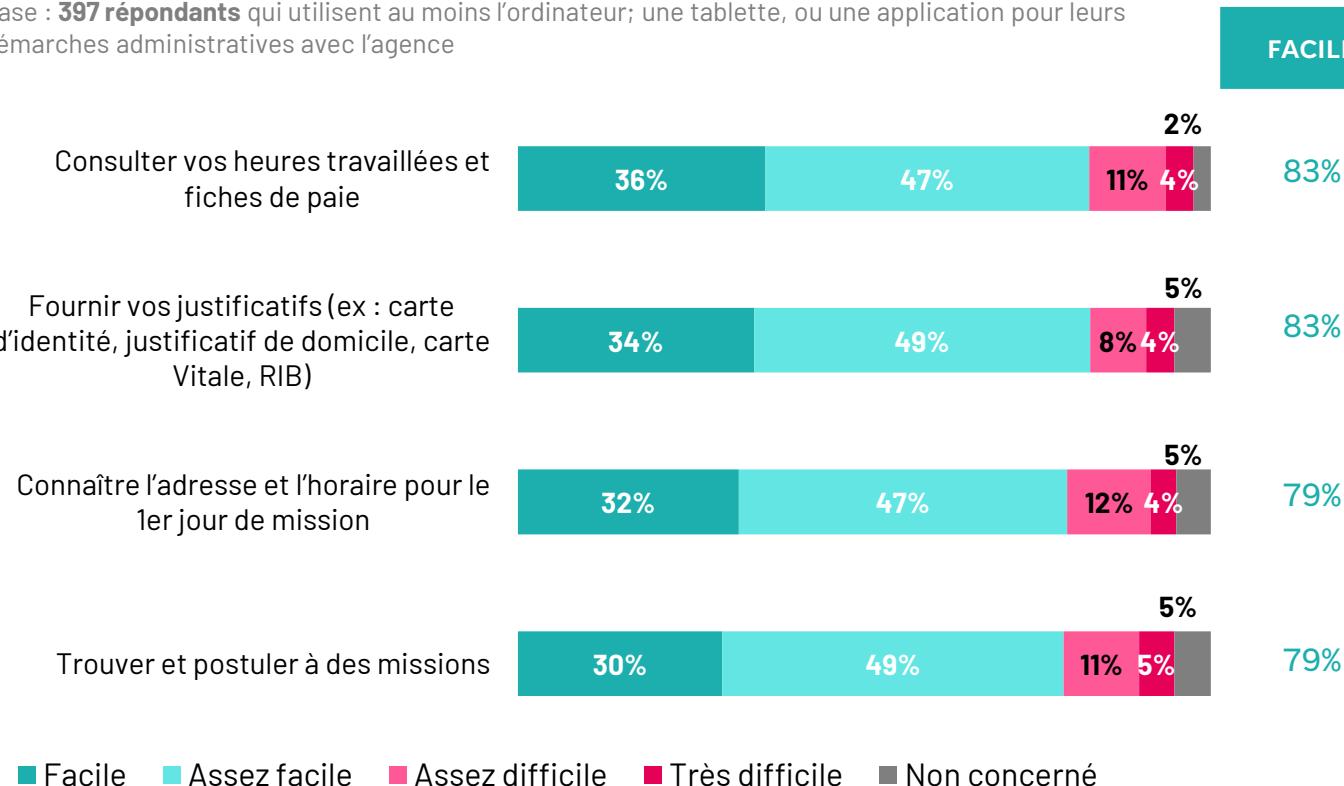
Base : 206 répondants qui n'utilisent à la fois ni ordinateur, ni tablette, ni une application pour leurs démarches administratives avec l'agence



# Pour ceux qui s'en servent, une utilisation de l'application perçue comme globalement facile même si la plupart d'entre eux a recours à l'aide d'un proche

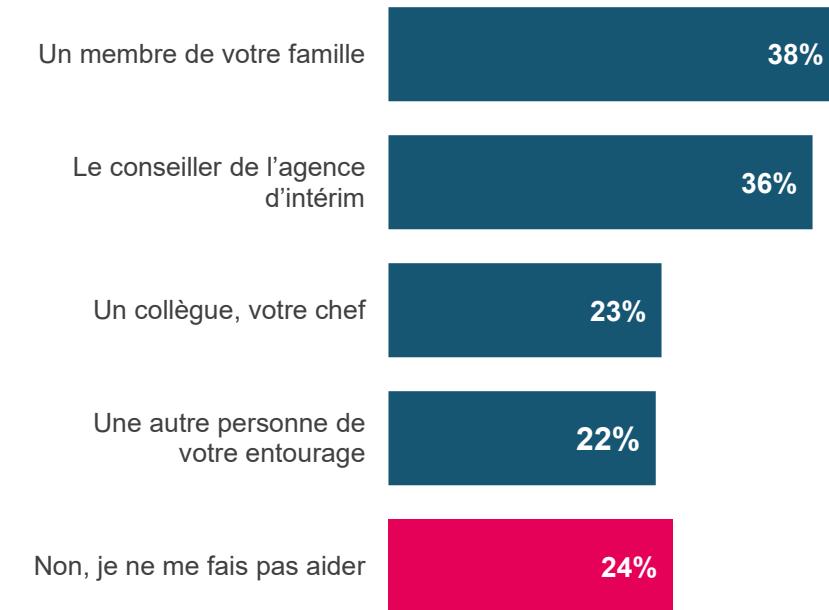
## Q14. Est-ce que vous trouvez facile, sur le site Internet ou l'application de votre agence, de :

Base : **397 répondants** qui utilisent au moins l'ordinateur; une tablette, ou une application pour leurs démarches administratives avec l'agence



## Q16. Pour ces démarches en ligne, est-ce que cela vous arrive de vous faire aider par :

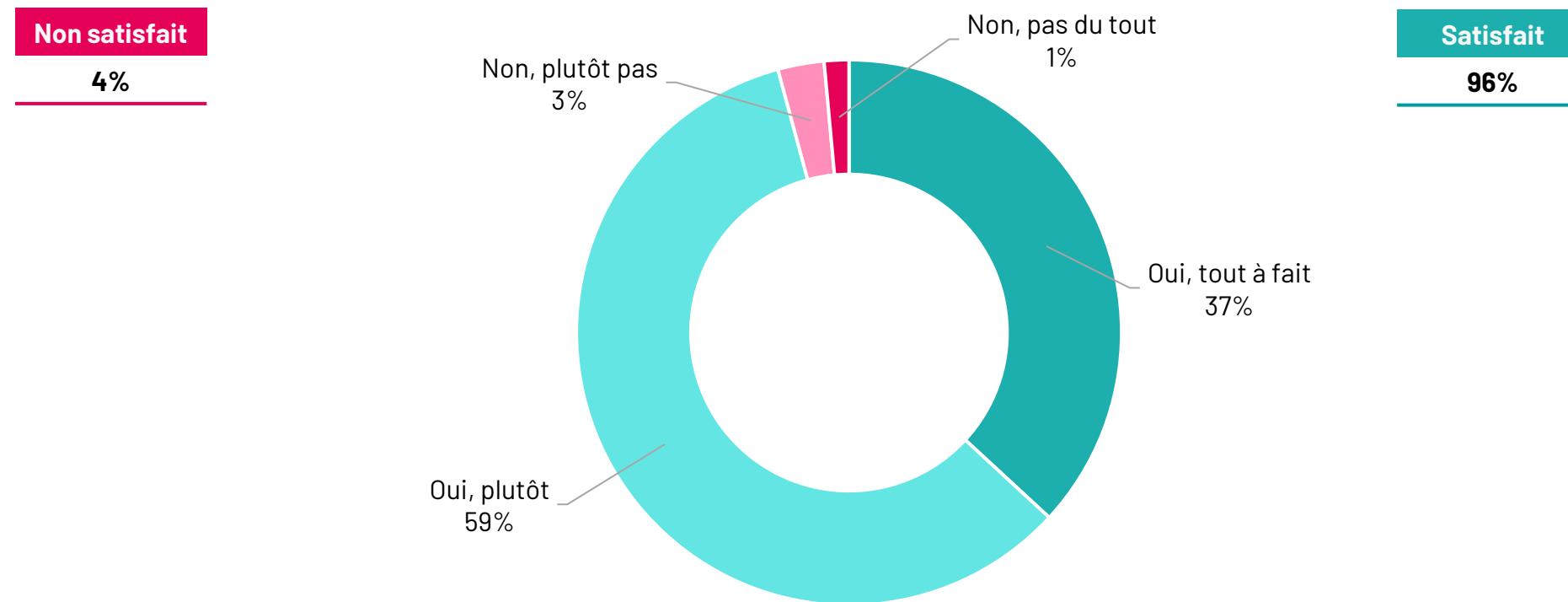
Base : **397 répondants** qui utilisent au moins l'ordinateur; une tablette, ou une application pour leurs démarches administratives avec l'agence



# Des utilisateurs très largement satisfaits de l'aide apportée par l'agence

## Q17. Êtes-vous satisfait de l'aide apportée par l'agence ?

Base : 316 répondants qui se font aider par le conseiller de l'agence d'intérim, ou ne font pas leurs démarches en ligne mais, les font en agence ou au téléphone avec l'aide d'un conseiller de l'agence



# Les difficultés exprimées

## Q15. Qu'est-ce qui est difficile pour vous dans ces démarches ?

Base : les intérimaires en situation d'illectronisme

### 1. Difficultés numériques (navigation, outils, applications)

Problèmes liés à l'utilisation d'Internet, de l'ordinateur, des sites...

« Je ne suis pas à l'aise avec l'informatique », « Je ne sais pas très bien comment me servir des ordinateurs », « Je n'arrive pas à manipuler les outils technologiques », « Je ne suis pas habitué à naviguer sur internet », « il y a beaucoup trop d'applications des fois »

### 2. Démarches administratives (documents, inscriptions, interfaces)

Difficultés à gérer les formalités en ligne, les documents, les fiches de paie...

« C'est difficile d'insérer les documents », « J'ai besoin d'être aidé/je n'y arrive pas tout seul », « C'était la numérisation des documents parce que je ne savais comment pas scanner, photographier », « je n'arrive pas à comprendre comment joindre les justificatifs », « c'est un peu compliqué pour accéder à mes fichiers », « je ne peux pas scanner par exemple », « consulter les fiches de paie/donner les justificatif c'est compliqué de les faire seul »

### 3. Langue / compréhension (français, lecture, vocabulaire)

Barrière linguistique ou difficulté à lire/comprendre les consignes...

« Je ne maîtrise pas le français correctement », « je lis difficilement surtout le français, et l'anglais c'est pire », « le fait que je comprends et je parle difficilement le français », « il y a beaucoup de difficulté à comprendre les mots », « de comprendre les systèmes », « les informations ne sont pas assez claires »

### 4. Manque de confiance ou autonomie

Manque d'assurance, peur de se tromper, besoin d'aide fréquente

« Je n'arrive pas à les faire seul », « Je n'arrive pas et je ne suis pas fan avec le numérique non plus », « je trouve que le fait de devoir chercher est une perte de temps/je préfère l'ancien temps », « je manque de connaissance dans ce domaine, j'hésite parfois à faire les démarches », « je stresse parce que je ne sais pas si je dois cliquer ou pas », « j'ai besoin d'aide pour comprendre »

### 5. Recherche de missions / emploi

Difficultés à chercher ou postuler en ligne

« Postuler pour des missions », « C'est difficile pour moi les recherches des missions surtout les sites d'internet », « Pas vraiment de difficulté particulière mais la recherche d'intérim est assez difficile », « de pouvoir trouver une agence d'intérim au début »

### 6. Interfaces et ergonomie

Confusion liée à l'interface ou à la complexité des outils numériques

« Les interfaces sont compliquées à utiliser », « La manipulation sur le site des fois ça ne fonctionne pas », « Certains critères des entreprises sont compliqués », « Le côté numérique/la manipulation du site », « L'application est difficile avec les codes/il faut mettre son code secret »

# Le rôle central du contact direct avec l'agence

Pour la majorité des intérimaires interrogés, le contact direct avec l'agence demeure essentiel, que ce soit pour déposer des documents, signer un contrat ou effectuer un suivi entre deux missions. Le recours à l'échange humain permet de pallier les difficultés rencontrées avec les outils numériques et garantit la fluidité des interactions.

Les démarches administratives courantes – réception de documents (contrats, fiches de paie, attestations) ou mise à jour de dossiers – s'effectuent soit par voie numérique (courriel, application), soit en contact direct, selon le degré d'aisance de chacun avec le numérique.

- **Les intérimaires les plus à l'aise réalisent la plupart de leurs démarches de manière autonome.**

Ils utilisent principalement leur smartphone pour consulter et transmettre des documents, postuler à des missions, signer des contrats en ligne ou encore imprimer un document dans un café internet, une télérubrique, un taxiphone... → Le contact direct avec l'agence est alors limité à des relances ou à la recherche de précisions : le numérique leur confère une réelle autonomie.

- **Les intérimaires moins familiers avec le numérique en font un usage restreint dans leurs échanges avec l'agence.** Ils privilégient le contact direct – en agence ou par téléphone – pour la majorité des démarches, y compris les plus simples. Le numérique est principalement mobilisé pour la réception ou la transmission d'informations (SMS, courriels, envoi de pièces justificatives). En cas de besoin, l'aide d'un proche est sollicitée pour finaliser certaines démarches et s'assurer de leur bonne exécution.

Les agences, conscientes de ces disparités, adaptent leurs modes de communication (mail, appel, SMS), afin de soutenir les intérimaires rencontrant le plus de difficultés numériques. Elles peuvent également fournir une aide concrète, par exemple pour imprimer ou signer un document. → Ainsi, **la relation humaine avec l'agence reste un pilier central**, permettant à la fois de surmonter les obstacles numériques et de maintenir un lien de confiance durable entre les intérimaires et l'agence.

*Quand j'ai un souci, je vais à l'agence pour qu'ils m'aident à imprimer ou signer les documents. (Homme, 48 ans, accompagnant d'enfants placés, en couple avec enfant, Groupe 2)*

*Les contrats sont faits par l'agence et je les reçois par courrier ou je passe directement les signer, voire des fois je les renvoie par mail avec l'aide de mes enfants. ils me disent où il faut signer et les renvoyer, j'ai peur de me louper, j'ai du mal à comprendre parfois où il faut répondre. (Homme, 54 ans, maçon finisseur, en couple avec enfants, Groupe 3)*

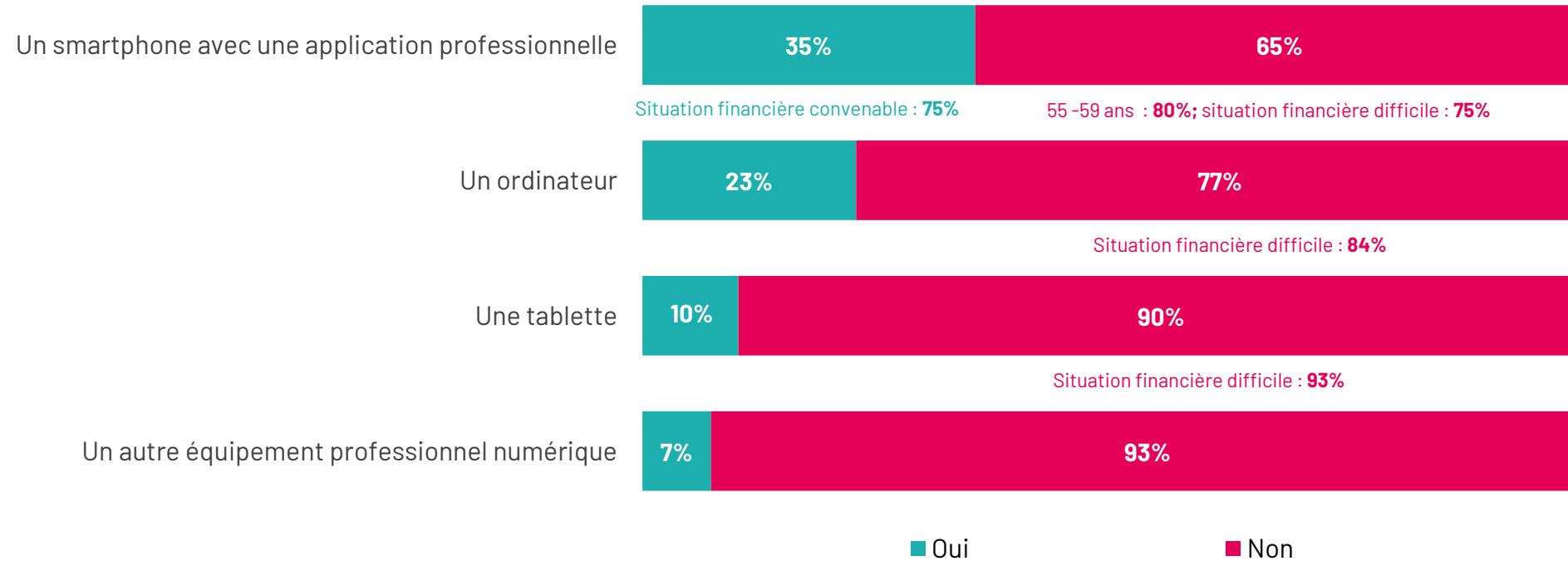
*Je ne lis jamais mes mails mais ils le savent, si on veut me contacter il faut m'appeler, ils savent que je ne suis pas la plus réactive, il n'y a pas beaucoup de numérique en intérim, ça passe beaucoup par le téléphone.  
(Femme, 25 ans, employée usine, célibataire, Groupe 1)*

*J'ai prévenu les agences de passer par SMS ou téléphone quand ils ont une proposition et ne pas passer par les mails. C'est plus direct, l'informatique et l'internet commencent à me fatiguer. Je suis satisfait de la façon d'échanger, je n'ai pas l'impression d'être un robot, ni peur de faire mauvaise manip', des fois des mails ne partent pas, on ne les reçoit jamais, je n'ai pas cette technique-là, je n'ai pas la logique de tous les jeunes qui sont nés dedans. (Homme, 52 ans, manutentionnaire, célibataire, Groupe 3)*

# Des outils numériques peu utilisés dans le travail au sein des entreprises utilisatrices

## Q18. Quand vous travaillez en intérim, est-ce qu'il vous arrive d'utiliser les outils suivants sur votre lieu de travail

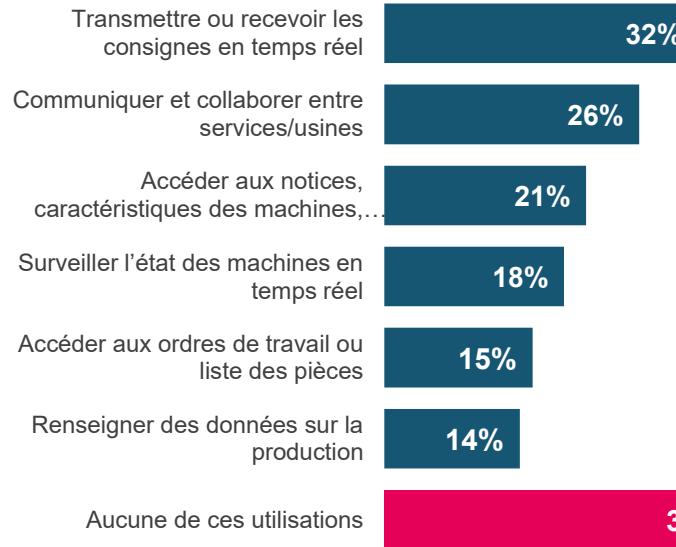
Base : les intérimaires en situation d'illectronisme



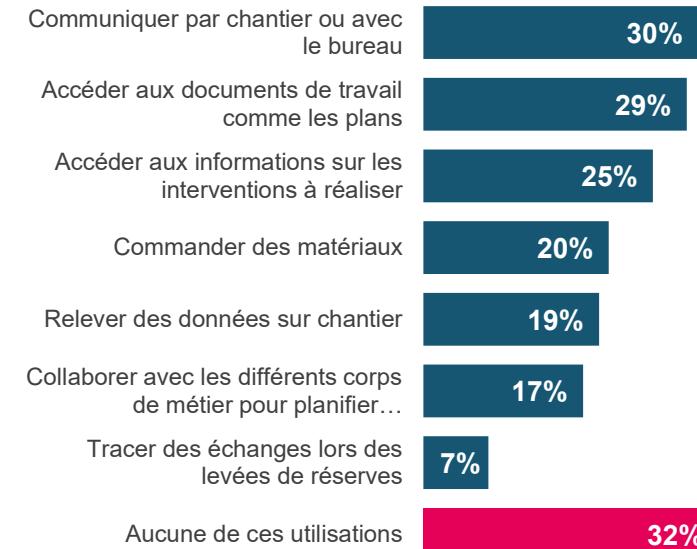
# FOCUS sur les usages numériques par grand secteur

Q19. Que faites-vous, parmi les utilisations suivantes, avec ces outils numériques ?

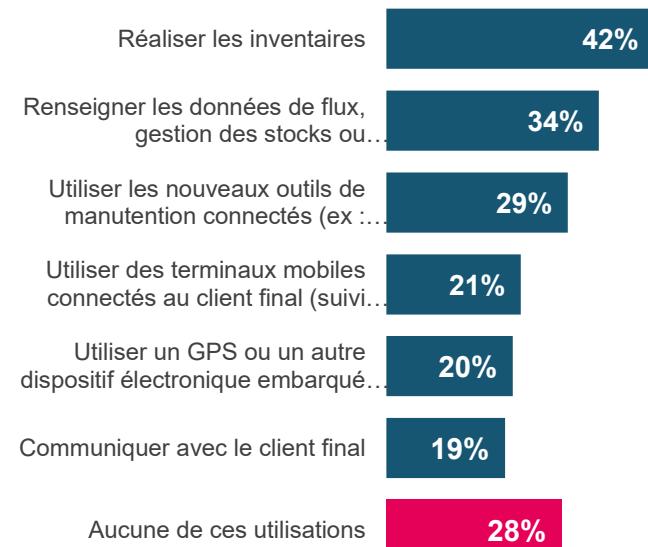
## Industrie



## BTP



## Transport et logistique



Base : 73 répondants

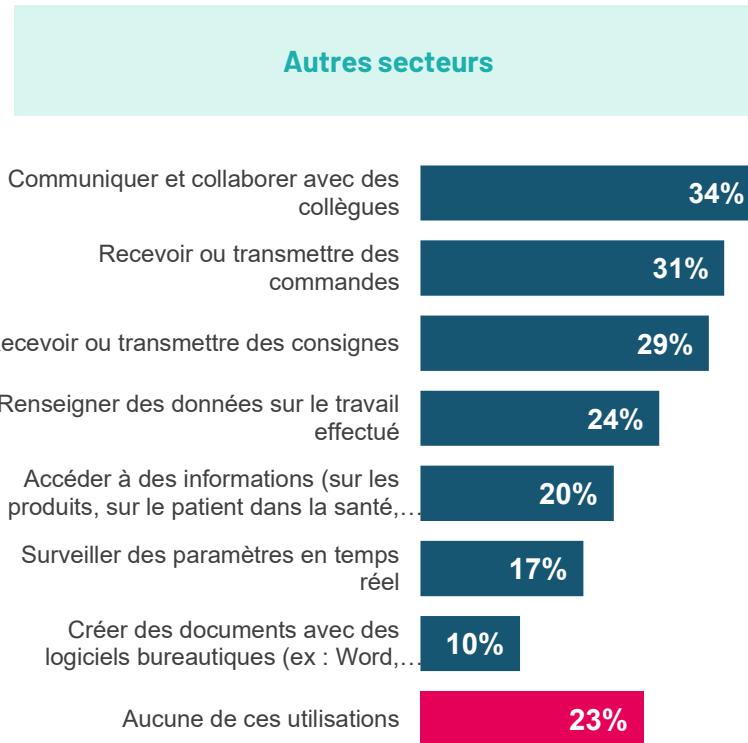
Base : 49 répondants

Base : 43 répondants

# En entreprise, une utilisation du numérique perçue comme faciles par les intérimaires concernés

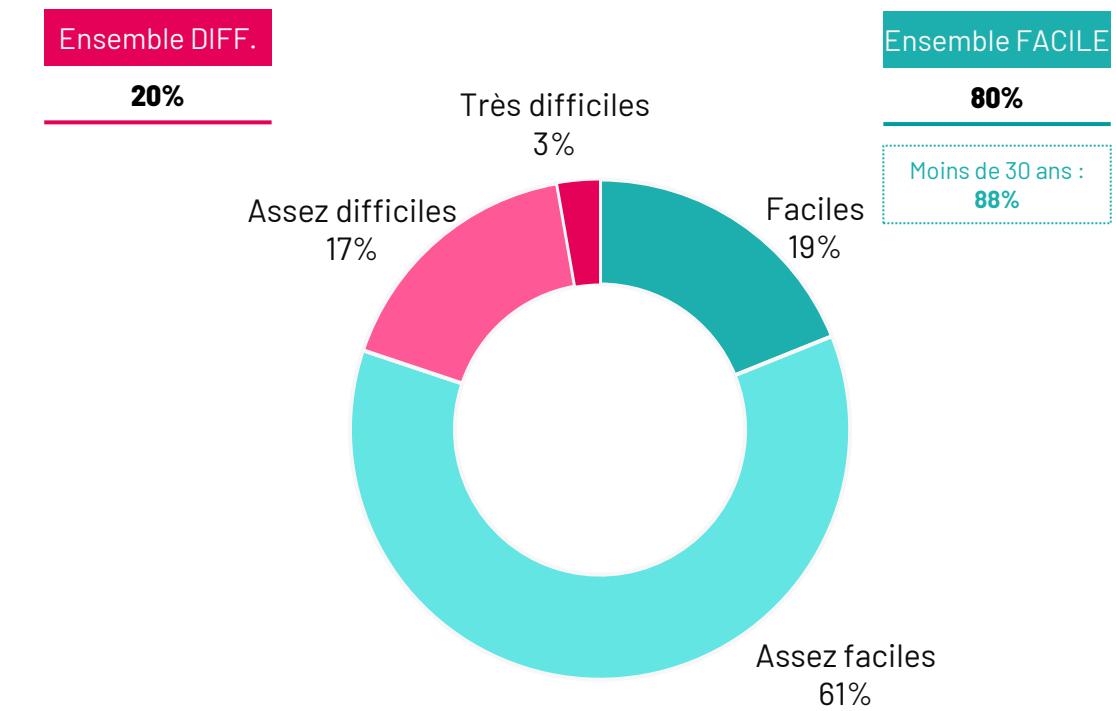
## Q19. Que faites-vous, parmi les utilisations suivantes, avec ces outils numériques ?

Base : 129 répondants qui utilisent des outils qui utilisent des outils numériques (hors industrie, BTP et logistique)



## Q20. Est-ce que vous trouvez ces utilisations du numérique ?

Base : 217 répondants qui utilisent des outils numériques



# En entreprise, une utilisation du numérique fonctionnelle et centrée sur son périmètre d'intervention

- Dans la majorité des cas, **l'usage du numérique reste ponctuel et limité aux besoins immédiats du poste.** Les intérimaires concernés n'ont pas à utiliser une grande variété d'outils, ni à mobiliser des compétences complexes, ce qui réduit le sentiment de difficulté. **Le numérique est perçu avant tout comme un outil pratique au service du travail, et non comme une compétence spécifique.**
- Dans certains postes, les **tâches** nécessitant l'usage d'outils informatiques sont **confiées à d'autres collègues ou services.** Cette répartition renforce l'idée que le numérique n'est qu'un support fonctionnel, sans être au cœur du métier.
- Les intérimaires reçoivent, en général, **une formation à l'arrivée ou en cours de mission pour apprendre à utiliser les logiciels nécessaires.** Ces apprentissages, centrés sur des tâches simples et répétitives, suffisent à leur donner un sentiment d'aisance, même pour ceux les moins familiers du numérique.
- **L'entraide entre collègues joue un rôle essentiel :** en cas de difficulté, les intérimaires peuvent compter sur le soutien de leurs pairs pour résoudre rapidement les problèmes rencontrés.
- Tous reconnaissent que les outils numériques évoluent régulièrement. Certains ont déjà dû s'adapter à de nouveaux logiciels ou à des mises à jour, sans que cela ne bouleverse leur façon de travailler. Ces changements sont perçus comme des ajustements techniques, faciles à intégrer, qui ne modifient pas en profondeur leurs pratiques professionnelles.

*Les postes que j'ai eus, on n'avait pas forcément besoin de ça. En usine, en tant qu'opératrice, je n'en ai pas vraiment besoin. On rentre sur papier et ce sont les gens qui ont le poste qui numérisent tout. Dans l'usine où j'ai travaillé, on scanne des codes-barres, ça donne l'heure, on le note sur des feuilles et les gens dans les bureaux retrouvent ça numériquement, je n'ai donc pas forcément d'équipement numérique en intérim. (Femme, 25 ans, employée usine, célibataire)*

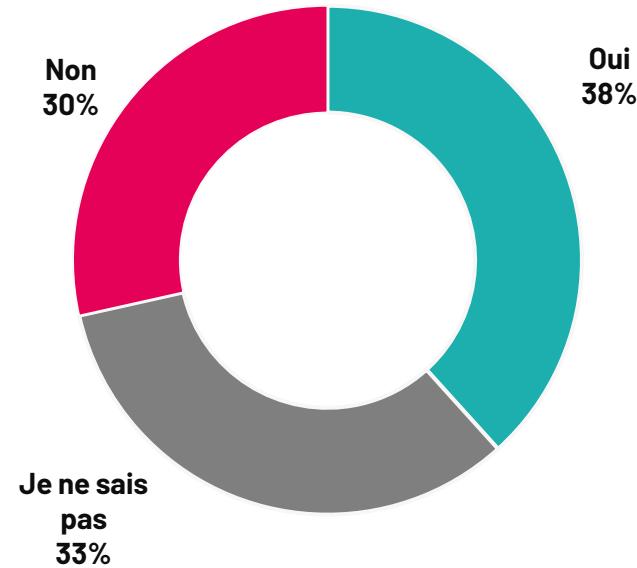
*On utilise le PC au contrôle de qualité, quand on a fini le montage du bol. On a accès au pc si on a rencontré un problème avec le produit fini, on le note dans l'ordinateur, on scanne le code et on note l'erreur. Ça ne me pose pas de problème. (Femme, 47 ans, agent de production, célibataire avec enfants)*

*[avez-vous le sentiment qu'on vous demande de plus en plus d'utiliser des outils numériques dans le cadre de vos missions en intérim ?] : non, car ça fait partie de mon métier, les outils à disposition sont toujours les mêmes, les logiciels peuvent évoluer mais le principe reste le même, ils se sont juste perfectionnés. (Homme, 62 ans, opérateur réglage industrie, célibataire)*

# Seul un intérimaire sur trois en situation d'illectronisme se sent limité dans son accès à des missions d'intérim en raison de cette difficulté, néanmoins un tiers supplémentaire hésite dans sa réponse.

**Q22. Estimez-vous que le manque de compétences numériques limite votre accès à des missions en intérim ?**

Base : les intérimaires en situation d'illectronisme



**Q23. Pensez-vous que vous aurez plus besoin du numérique dans vos missions d'intérim d'ici 3 à 5 ans ?**

Ensemble NON

49%

Non, pas du tout  
17%

Non, pas vraiment  
32%

Ensemble OUI

51%

Oui, tout à fait  
13%

Oui, plutôt  
38%

# Des intérimaires pour qui la situation d'illectronisme n'est pas un frein majeur à l'obtention de mission

Lors de leur inscription, les futurs intérimaires indiquent leurs domaines de compétences, ce qui permet aux agences de leur proposer des missions adaptées à leurs savoir-faire et à leurs capacités. Certaines agences évaluent également les compétences numériques, afin de s'assurer que le poste corresponde bien à leur niveau de maîtrise.

**Les intérimaires rencontrant des difficultés avec le numérique se dirigent majoritairement vers des métiers manuels ou de terrain** (manutention, restauration, nettoyage, accueil...), où l'usage d'outils numériques est limité voire inexistant. En évitant les postes trop « digitalisés », ils peuvent ainsi travailler sans être freinés par leurs lacunes numériques et préserver leur accès à l'emploi.

**Ces intérimaires compensent leurs limites numériques par d'autres qualités très appréciées** des agences et des employeurs : disponibilité, adaptabilité, polyvalence, expérience et fiabilité. Certaines entreprises, déjà satisfaites de leurs prestations, les rappellent directement pour de nouvelles missions. L'agence intervient ensuite uniquement pour formaliser le contrat.

Les intérimaires identifient, d'ailleurs, **d'autres obstacles à l'emploi bien plus contraignants** que le numérique :

- **Les contraintes familiales**, liées aux enfants ou aux horaires de travail et d'école ;
- **La santé et l'âge**, qui peuvent limiter certaines tâches physiques ;
- **La mobilité**, notamment l'absence de permis ou de véhicule ;
- **Le manque de diplôme ou d'habilitation** (par exemple, habilitation électrique, CACES).

L'insuffisance de compétences numériques ne devient réellement un frein que dans le cadre d'une **reconversion** ou d'une **évolution vers des postes plus qualifiés**, surtout dans les fonctions administratives. Ce cas reste toutefois minoritaire parmi les intérimaires rencontrés.

*Je ne poste pas là où je n'ai pas les compétences, donc non. Mon CV est visible, donc non, on ne m'a jamais appelé pour construire des fusées, par exemple. (Homme, 39 ans, employé logistique, célibataire)*

*Dans mon cas, je ne poste pas, je n'ai jamais été sur le site de l'agence d'intérim. Tu dis que tu es disponible, et on t'appelle, en fonction de tes caractéristiques, des horaires demandés, etc, jamais je n'ai besoin de chercher. (Femme, 25 ans, employée usine, célibataire)*

*Ça ne m'intéresse pas moi le numérique, vous me donnez une maison à faire, je pose tout, je sais travailler, mais le numérique ne m'intéresse pas. (Homme, 54 ans, maçon finisseur, en couple avec enfants)*

*Je ne dis jamais non, matin et soir, toujours présente. (Femme, 43 ans, agent d'accueil, en séparation avec enfants)*

*Moi, j'ai travaillé dans le nettoyage industriel, à l'usine, dans les bureaux, à la mairie... jamais eu besoin d'ordinateur. (Femme, 52 ans, opératrice de contrôle usine, divorcée 1 enfant)*

## Le regard des agences d'emploi converge avec celui des intérimaires sur les difficultés rencontrées et les stratégies de contournement

Les agences d'emploi soulignent un lien fréquent entre le manque d'aisance avec les outils numériques et la **faible maîtrise du français (FLE)** et/ou le manque de compétences de base (**illettrisme**).

Un premier constat : **si les opérations « basiques »** liées à la vie des missions sont **réalisées sans réelle difficulté** (exemple de la saisie des heures travaillées), les difficultés se concentrent sur **certains moments-clés** – Ex : inscription à l'agence d'intérim, activation de compte Ticket-restaurant, déblocage de participation aux bénéfices, déclaration d'un arrêt de travail, montage de dossier (par exemple, pour demander des aides)...

Au-delà des démarches professionnelles, l'illectronisme entraîne également des difficultés à effectuer les **démarches administratives liées à la sphère privée** (impôts, CAF, Sécurité sociale), accentuées par la complexification des process de connexion, des règles de sécurité....

**Pour contourner les difficultés** – qu'elles concernent les démarches professionnelles ou privées – les intérimaires ont **recours à l'oral** (visite à l'agence, gestion des démarches par téléphone) ou à des **proches à l'aise avec le numérique**.

*La non-capacité à télécharger des pièces, à pouvoir monter un dossier administratif, ce qui limite énormément le champ d'action au quotidien, dans tout ce qui est formalités administratives. (ETT)*

*On a une appli pour les tickets resto, il faut entrer ses codes, ouvrir son compte... Quelqu'un qui ne comprend pas ce qu'est un identifiant, un matricule. Il y a une incompréhension déjà au niveau du vocabulaire. (ETT)*

*On le voit sur les opérations un peu particulières, ils viennent à l'agence pour mettre en ligne une attestation France Travail ou CPAM. (ETT)*

*Incapacité d'aller sur un site, entrer son identifiant, Trésor public ou sécu... en plus maintenant il faut entrer un double code de sécurité. (ETT)*

*Parfois une sorte de panique, de blocage... Quand je fais des visios avec eux, je suis obligée de répéter où ils doivent déposer la pièce, cocher la case, car ils sont bloqués. (ETT)*

*L'illectronisme, ce sont des difficultés dès lors qu'il faut passer sur internet, par exemple pour débloquer une participation aux bénéfices. (ETT)*

*Quand certains de nos salariés n'ont pas les outils, on les a au téléphone. On utilise leur adresse mail et on leur demande de valider leur adresse sur le lien, ensuite nous on monte le dossier. Ou ils vont en agence et le consultant nous envoie les pièces. (ETT)*

*Quand ils ont des enfants, ce sont les enfants qui font les démarches. (ETT)*

## L'enjeu de la prise de conscience par les intérimaires des bénéfices à monter en compétences

**Selon les experts, être dans une situation d'illectronisme n'empêche pas les intérimaires de travailler : ils « se débrouillent », trouvent des missions via leur réseau, le bouche à oreille, les appels à l'agence... Les missions n'exigeant pas de maîtrise des compétences numériques restent nombreuses, notamment dans le BTP.**

- ✓ **Ce point est toutefois nuancé par des ETTI : la dimension numérique fait désormais partie intégrante de beaucoup de métiers** dans l'industrie, la logistique, les services... bien qu'elle reste peu visible de l'extérieur à ce stade.

Les experts soulignent **l'enjeu de la prise de conscience par les intérimaires de l'importance à se former au numérique** : elle implique de **pouvoir se projeter**, d'imaginer ce à quoi on n'aura pas accès sans acquisition de ces compétences numériques : autonomie, postes plus qualifiés, meilleur salaire.

Au-delà de la **limitation du vivier des candidats**, les agences d'emploi soulignent les **risques d'exclusion sociale** des populations en situation d'illectronisme, à terme.

*Ça ne les freine pas forcément, ils trouvent du travail. (ETT)*

*C'est gênant mais pas bloquant. (ETT)*

*Dans le BTP ça ne les empêche pas d'accéder à l'emploi. Mais dans l'industrie ou les déchets, le fait de ne pas être autonome sur le numérique les pénalise car tous les postes ont une dimension numérique. Il y a des tests à faire en agence. (ETTI)*

*Les agents de surveillance dans les parkings sous-terrain doivent aussi savoir se servir d'un PC. L'agence leur fait faire des tests et pour certains, on sent des difficultés à se repérer dans un système d'exploitation, à enregistrer un document dans un dossier. (ETTI)*

*Quand on les met en mission, par exemple des missions de préparateurs de commande, ils sont toute la journée sur leur tablette et on a des erreurs de saisie, des temps trop longs... C'est un échec pour la personne, mais aussi un échec pour l'entreprise et pour l'agence. (ETTI)*

*Est-ce qu'il en a envie ? Pourquoi a-t-il besoin de développer ses compétences, qu'est-ce qu'il gagne à le faire ? Il faut qu'il soit convaincu, qu'il réalise que ça permet d'avoir plus d'autonomie, que sans compétences numériques il ne pourra pas évoluer. Que ça lui donnera accès à beaucoup d'autres missions - c'est aussi très lié à la maîtrise du Français : pouvoir lire des consignes de sécurité, faire des calculs... (ETT)*

*On perd des potentiels... C'est important au niveau de la société, si on ne fait rien ce sont des gens qui vont rester en retard, qui n'évolueront jamais. (ETT)*

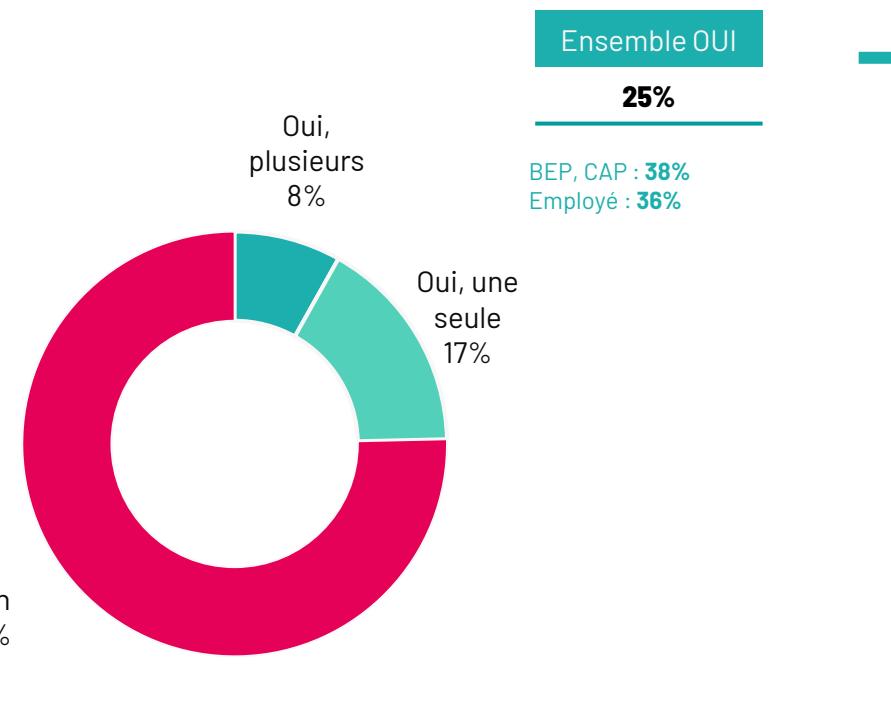
# 05

## Formation des intérimaires aux compétences numériques de base

# Seul un quart des intérimaires a suivi une formation au numérique

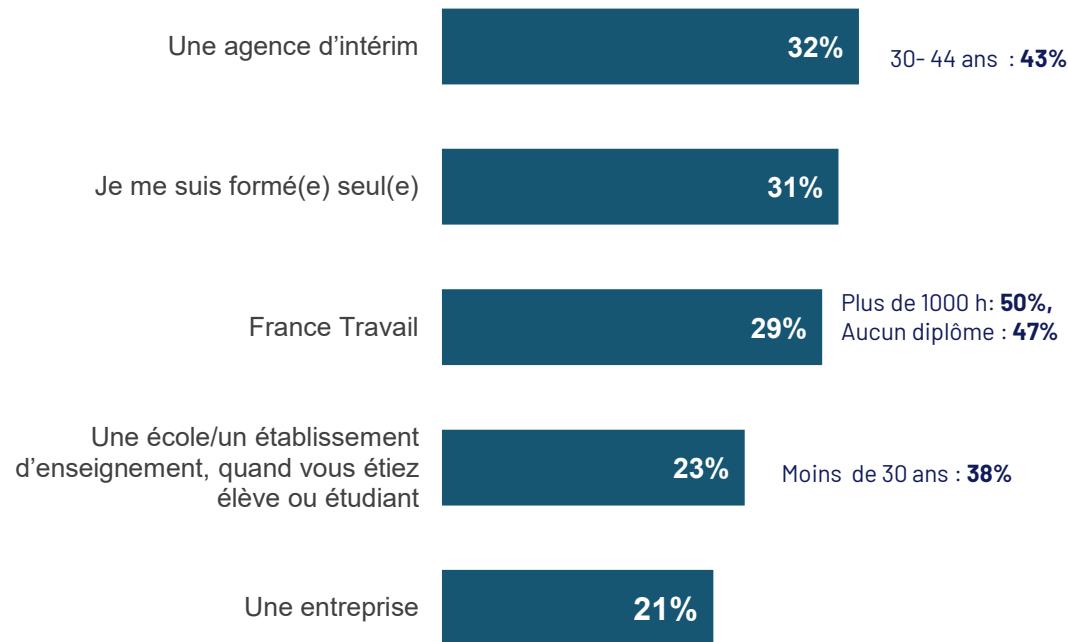
## Q24. Est-ce que vous avez déjà suivi une formation au numérique (utilisation d'un ordinateur, d'un logiciel...)?

Base : les intérimaires en situation d'illectronisme



## Q25. Qui vous a proposé cette(s) formation(s)?

Base : 155 répondants qui ont suivi au moins une formation au numérique



# Des formations qui portent majoritairement sur l'utilisation de base d'un ordinateur et de la bureautique

## Q26. Sur quoi portait cette formation ?

Base : 155 répondants qui ont suivi au moins une formation au numérique

### 1. Sur l'utilisation de base de l'ordinateur / bureautique (62%)

« La formation portait sur comment je dois utiliser un ordinateur », « L'utilisation de base d'un ordinateur », « Sur l'utilisation du système informatique et comment faire un CV », « Préparation professionnel sur le devis, CV, lettre de motivation, géométrie/aussi sur le numérique », « Sur comment faire un CV/ comment utiliser les appareils informatiques », « Windows et Excel », « Sur les logiciels, par exemple, Word, Excel, Power point, et l'informatique bureautique », « Sur un logiciel professionnel/ power point et Excel en plus approfondi et aussi comment traiter des dossiers »

### 2. Sur l'internet et le numérique en général ( 25%)

« C'était sur comment je dois utiliser un ordinateur et pour savoir comment utiliser internet pour créer un compte et pour trouver les informations dont j'aurai besoin », « Ca parlait de comment je dois écrire des messages sur internet », « L'utilisation des réseaux sociaux », « C'était sur la sécurité numérique », « Pour mieux comprendre le numérique et comment l'utiliser », « Le numérique en général », « L'internet et le numérique »

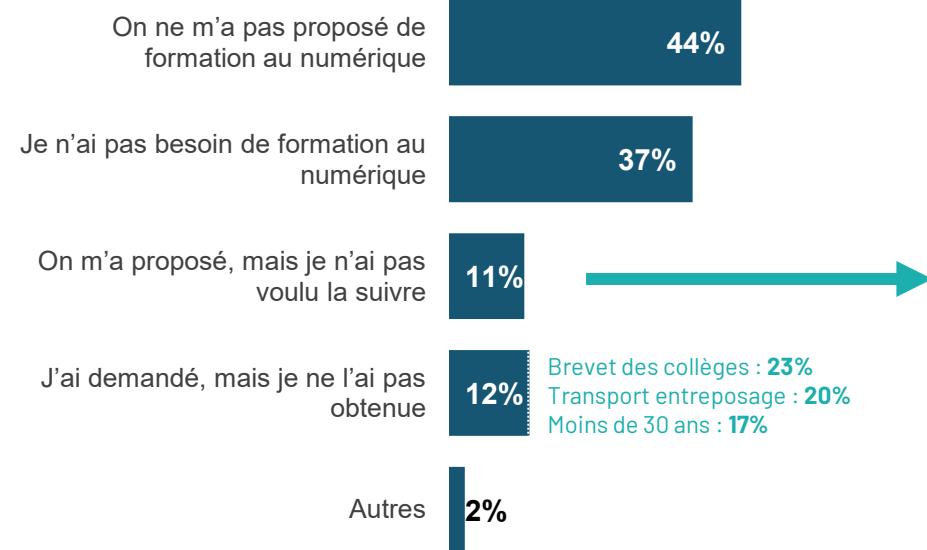
### 3. Sur le numérique en situation professionnel (13%)

« Pour savoir comment l'utiliser et comment prendre certaines commandes », « Pour mieux nous familiariser avec le numérique et l'utilisation des outils de travail », « Sur l'utilisation des outils numériques pour être plus autonome au travail », « Formation sur les outils d'usines, les machines et les robots », « La formation portait sur comment utiliser les sites administratifs »

# Des publics non formés, le plus souvent parce qu'on ne leur a pas fait de proposition ou qu'ils n'en ont pas ressenti pas le besoin

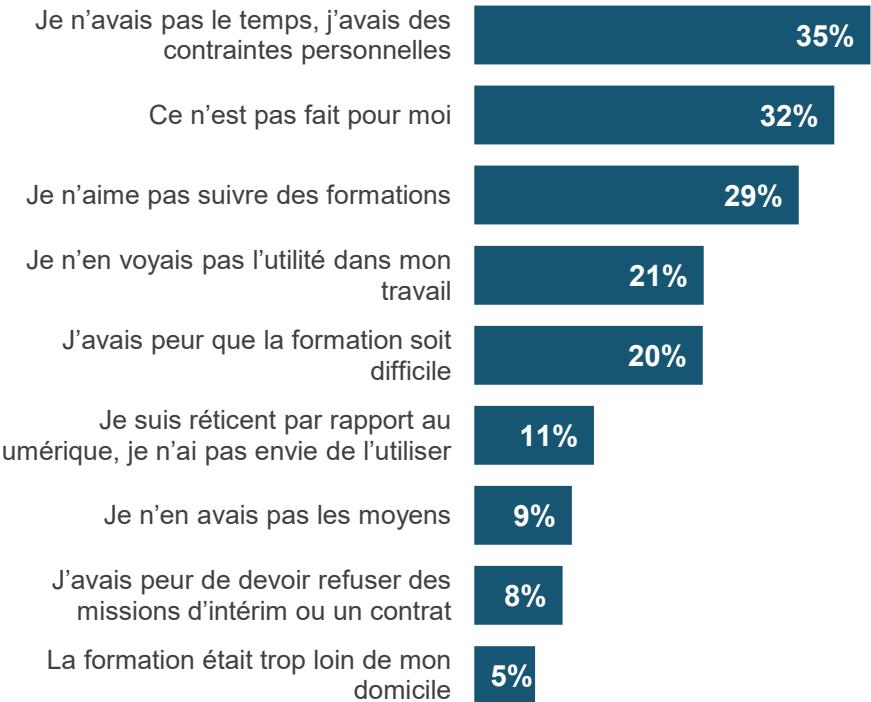
## Q27. Pour quelle(s) raison(s) vous n'avez pas suivi de formation?

Base : 448 répondants qui n'ont suivi aucune formation en numérique



## Q28. Pourquoi n'aviez-vous pas envie de suivre de formation au numérique ?

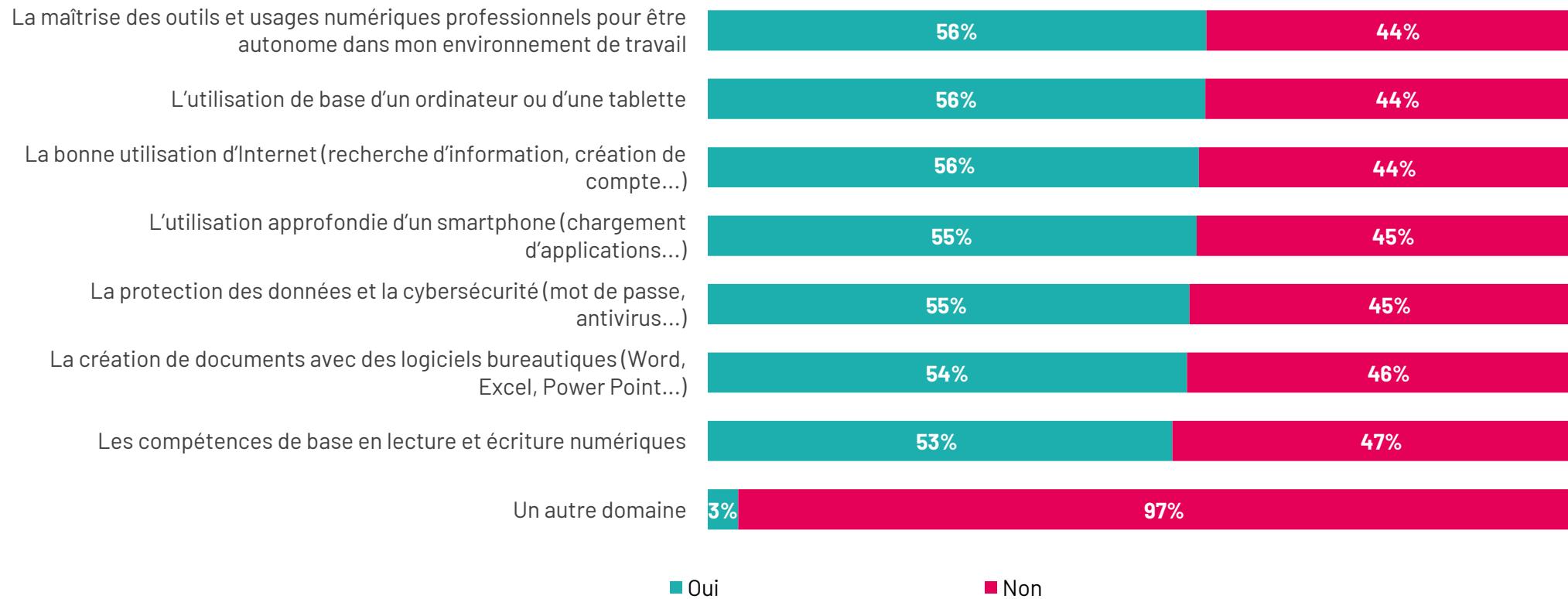
Base : 50 répondants qui n'ont pas voulu suivre la formation proposée (base statistique restreinte)



# Pourtant, plus d'un intérimaire sur deux en situation d'illectronisme aimeraient être formé quand on lui énonce des thématiques de formation liées aux usages de base du numérique

## Q29. Aimeriez-vous être formé sur :

Base : les intérimaires en situation d'illectronisme



Base : 603 répondants

# Être plus à l'aise dans sa vie de tous les jours, aussi bien professionnelle que personnelle et pouvoir accéder à des missions mieux payées sont les principales motivations de ces publics pour se former

## Q30. Aimeriez-vous être formé au numérique pour...

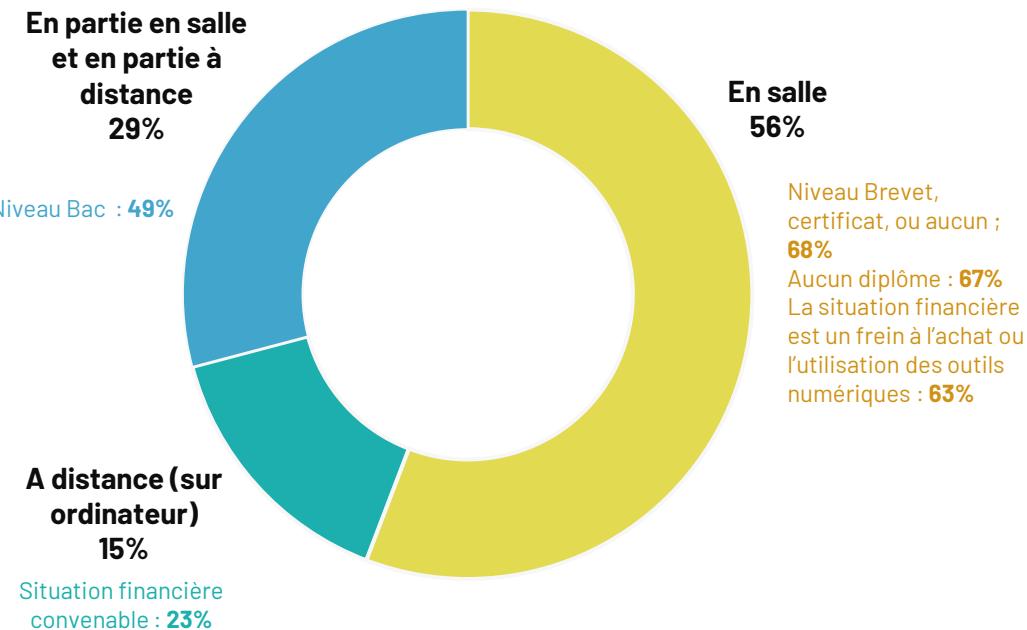
Base : 449 répondants qui aimeraient se former à au moins un usage



NB : le total est supérieur à 100% parce que les répondants pouvaient choisir plusieurs réponses.

## Q31. Vous préféreriez que cette formation se fasse :

Base : 449 répondants qui aimeraient se former à au moins un usage



# Un besoin de formation, avant tout pour se faciliter « la vie de tous les jours »

## Les intérimaires interrogés ont souvent du mal à identifier leurs besoins de formation numérique.

Leurs usages du numérique restent, en effet, ponctuels et limités à des tâches précises, pour lesquelles ils ont déjà reçu des explications ou une courte formation. Comme ces tâches sont bien réalisées, ils ont le sentiment de ne pas avoir besoin d'aller plus loin.

**Certains estiment aussi qu'une formation complémentaire n'est pas nécessaire**, car leur niveau actuel ne les empêche pas d'obtenir des missions. Le fait de réussir à travailler malgré leurs limites numériques renforce l'idée qu'ils n'ont pas besoin d'apprendre davantage.

**Ceux qui expriment le souhait de se former le font surtout pour des raisons personnelles** : mieux utiliser le numérique au quotidien, gagner en autonomie ou se préparer aux évolutions futures du travail, notamment les plus jeunes.

Lorsqu'on les invite à préciser leurs besoins, les intérimaires concernés évoquent surtout le souhait d'acquérir ou de renforcer des **compétences numériques de base**, telles que :

- les manipulations simples (scanner, imprimer, créer un dossier) ;
- la rédaction d'e-mails clairs et adaptés ;
- l'usage des outils bureautiques, notamment pour ceux envisageant une reconversion vers des métiers administratifs ;
- la création ou la mise en forme d'un CV ou d'une lettre de motivation ;
- la recherche d'informations en ligne (prendre un rendez-vous, consulter des horaires, etc.) ;
- la réalisation de démarches administratives sur Internet ;
- les bases de la sécurité informatique (protection contre les virus, gestion des données personnelles) ;
- pour les plus à l'aise, l'exploration des usages possibles de l'intelligence artificielle.

*J'ai besoin de rien car je m'adapte. (Homme, 52 ans, manutentionnaire, célibataire,)*

*Je ne suis pas à l'aise avec un ordinateur. Peut-être que si je dois l'utiliser dans mon travail, j'essaierai d'apprendre. Si ça s'avère que je dois l'utiliser, je pourrais m'y mettre. (Homme, 48 ans, accompagnant d'enfants placés, en couple avec enfant)*

*Ça me permettrait de comprendre mieux les démarches. Sur la recherche, aller sur Google, prendre des rendez-vous, par exemple à la préfecture, à la mairie.*

*(Homme, 46 ans, préparateur de commandes, célibataire)*

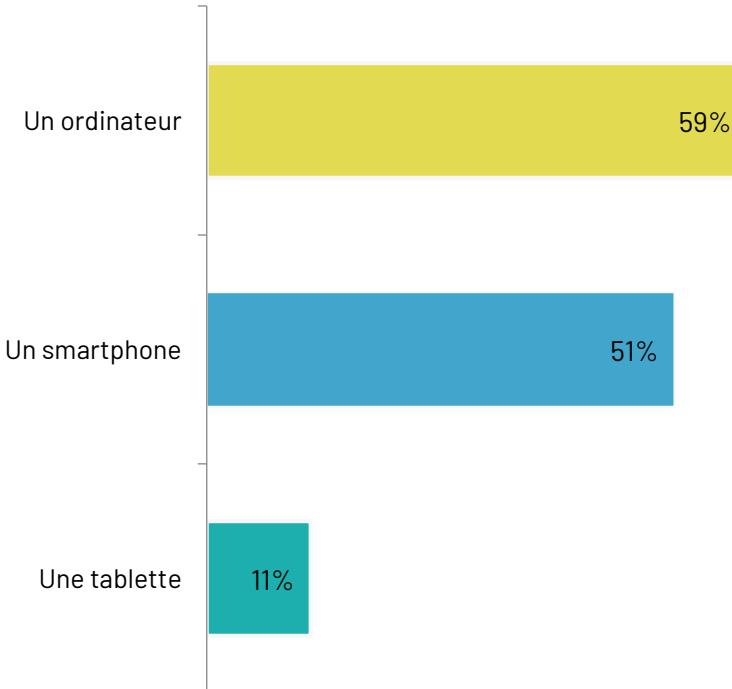
*Si demain je peux avoir la compétence de rédiger un mail sans me poser 36 questions oui mais il faut que ça ait une utilité, sinon ça ne m'attirera pas de me débrouiller super bien sur un PC. (Femme, 25 ans, employée usine, célibataire)*

*Je veux faire ces formations pour connaître beaucoup de chose après c'est facile quand on comprend pour toute la vie. Y a besoin de la technologie. Y a besoin beaucoup c'est mieux de faire une formation et après on travaille tranquille. Je veux changer de travail, mais je pense que c'est pas possible, parce que je parle pas bien et j'ai pas la technologie et le numérique. Je préfère travailler dans un bureau, mais je connais pas bien les « computers ». (Femme, 33 ans, ouvrière automobile,)*

# Le conseiller de l'agence reste l'interlocuteur privilégié y compris pour parler des besoins de formation numérique

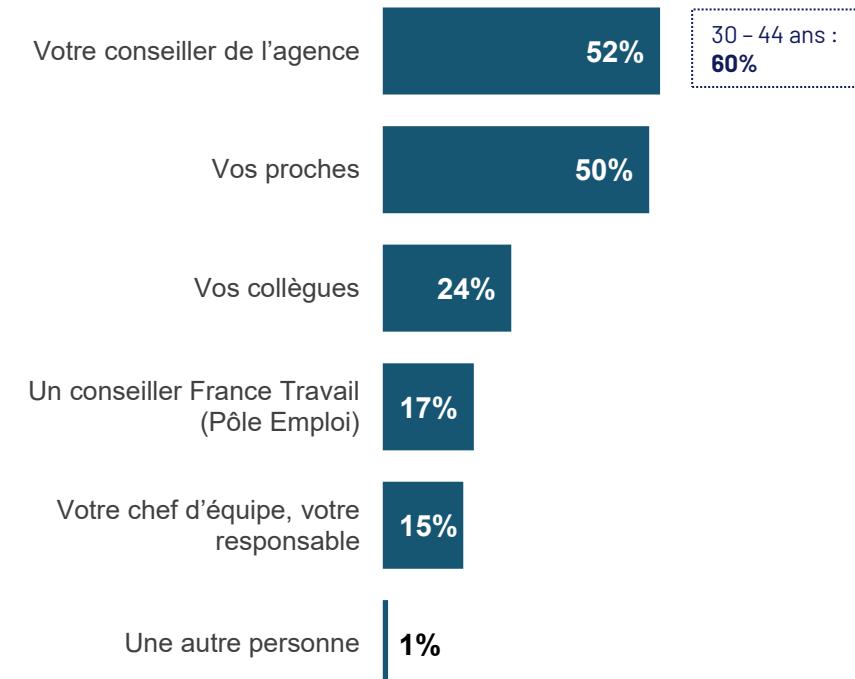
## Q32. Vous préféreriez que cette formation se fasse sur :

Base : 449 répondants qui aimeraient être formés à au moins un usage du numérique



## Q33. Avec qui vous seriez le plus à l'aise pour parlez-vous de besoins de formation numérique ?

Base : les intérimaires en situation d'illectronisme



## Des formations en présentiel largement plébiscitées

**Les formations en présentiel sont largement privilégiées**, car elles offrent une interaction directe avec le formateur, jugée essentielle pour dépasser les blocages liés au numérique. **L'accompagnement humain est perçu comme central** : les intérimaires veulent pouvoir poser des questions, exprimer leurs difficultés, répéter les gestes et bénéficier d'un soutien individualisé.

**Les formations à distance apparaissent inadaptées à une partie du public**, car elles exigent une autonomie numérique que tous ne possèdent pas encore. Seule une minorité, plus à l'aise avec l'informatique et disposant du matériel nécessaire, pourrait envisager ce format.

**Les formations en petits groupes sont particulièrement attendues** : elles favorisent un suivi de proximité par le formateur et encouragent les échanges entre participants. Les **séances individuelles** sont également appréciées, car elles permettent un accompagnement personnalisé, adapté aux besoins de chacun.

Moi, j'aime apprendre, mais il faut qu'on m'explique calmement. (Femme, 52 ans, opératrice de contrôle usine, divorcée 1 enfant)

Ça serait une formation en présentiel sur PC, en groupe, pour pouvoir échanger, si on a un problème un autre peut aider. (Homme, 62 ans, opérateur régleur industrie, célibataire,)

# Le point de vue des agences d'emploi sur l'accompagnement des intérimaires en situation d'illectronisme - 1

Les agences d'emploi accompagnent aujourd'hui les intérimaires en situation d'illectronisme, dans le cadre d'une **prise en charge spécifique, nécessairement plus chronophage que celle de publics plus autonomes**. Les interviewés font part de l'intérêt **d'outiller les permanents en agence** (formations, solutions plus « clé en main »...) pour gérer plus facilement et efficacement ces situations.

## Quatre principaux enjeux ressortent :

- 1. Le repérage des situations d'illectronisme par les permanents des agences d'emploi.** De l'avis des deux interviewés, **la question de l'illectronisme est moins sensible à aborder que celle de l'illettrisme** – il est plus facile pour les publics concernés de se reconnaître en difficulté. Néanmoins, ils soulignent l'intérêt de **donner des clés aux salariés des agences pour faciliter le repérage** (décryptage des signaux tels que les visites systématiques à l'agence) et **fournir des pistes concrètes d'accompagnement** (orientation vers des acteurs à même d'aider à la montée en compétences...).
- 2. Le manque de compétences de base (illettrisme) ou de maîtrise du français (FLE)**, pour une partie des intérimaires en situation d'illectronisme. Il apparaît essentiel de prendre en compte leur situation de manière globale pour identifier les besoins, les appétences et proposer un accompagnement adapté et, s'il y a lieu, progressif.
- 3. L'aide à la prise de conscience, par les intérimaires concernés du « manque à gagner » et de l'intérêt d'acquérir des compétences numériques de base.** Puisque les difficultés sont contournées au quotidien et n'empêchent pas fondamentalement d'accéder à des missions, il faudrait **aider ces intérimaires à se projeter dans les bénéfices, personnels et/ou professionnels, qu'ils auraient à se former** (gain d'autonomie, accès à des missions plus qualifiées et mieux rémunérées-si possible dans le champ de l'agence d'emploi...).
- 4. L'aide à l'équipement informatique**, hors du champ d'action direct des agences d'emploi, mais essentiel à l'acquisition et au maintien des compétences numériques de base.

Les agences prennent le temps de les accompagner. Ils doivent faire du business, mais il y a l'humain qui reste là.

Illectronisme et illettrisme sont intimement liés.

Repérer l'illettrisme c'est compliqué, l'illectronisme c'est plus simple, on peut en parler plus facilement.

Le repérage est clé. Le gros sujet ce sont les permanents en agence, il faudrait pouvoir router les personnes sur quelqu'un d'autre.

Comment les repérer, et jusqu'où vont les personnels des agences ? Ils ne sont pas formés, il faudrait construire un module de formation pour détecter l'illettrisme et l'illectronisme, que ce soit plus simple à repérer, donner des pistes...

Donner des éléments de langage, donner du sens : tu vas gagner en autonomie, évoluer vers d'autres types de métiers qui seront mieux payés. Donner des pistes de solutions : à titre individuel, voici ce que tu peux faire, qui est gratuit.

Il faudrait construire des formations clé en main, courtes et financiables.

Dès lors qu'ils ont un PC, on peut les accompagner. A un moment, il faut quand même être prêt à investir 200 ou 300€ pour acheter un ordinateur. Il faudrait pouvoir négocier un crédit pour acheter un ordinateur.

## Le point de vue des agences d'emploi sur l'accompagnement des intérimaires en situation d'illectronisme - 2

Concernant les solutions à proposer, les interviewés font part de plusieurs préconisations :

- Puisque l'illectronisme est « **gênant mais pas bloquant** » pour obtenir des missions, il faut travailler sur **les leviers à même d'inciter les intérimaires à se former**.
  - Au-delà de la **capacité à se projeter dans des perspectives professionnelles plus ouvertes** (autonomie, accès à des postes plus qualifiés et mieux payés...), **l'appui aux démarches qui ressortent de la sphère privée pourrait être un levier** – mais la légitimité des agences d'emploi sur ce registre pose question.
- Les **dispositifs d'accompagnement** proposés doivent être **simples, accessibles** et **considérer l'équipement comme faisant partie intégrante de la réponse à apporter**.
  - En contre-exemple, sont cités des ateliers numériques mis en place par La Poste, trop **complexes et occultant la problématique de l'équipement** (séries de 4 ateliers de 2h mis en place dans 500 bureaux de poste en 2022).

L'AFPA avait mis en place une formation numérique à La Poste, mais c'était trop compliqué, ils n'avaient pas imaginé que les gens n'avaient pas d'ordinateur.

La Branche a un process « Français Langue Etrangère », il faudrait faire la même chose sur les compétences numériques.

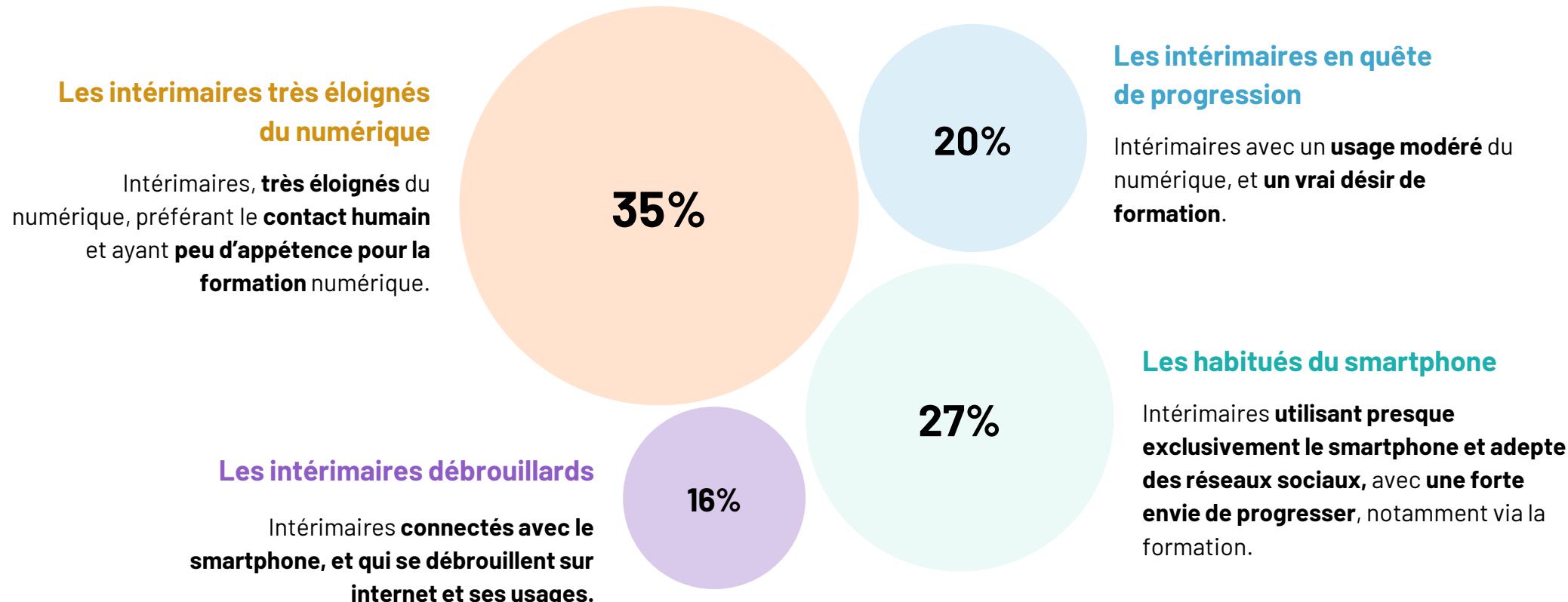
Les formations que pourraient proposer les agences. Leur donner les moyens d'accéder à des choses de base comme les impôts, la CAF... Mais en même temps ça sert à la vie privée...

# 06

## Typologie des intérimaires en situation d'illectronisme

# Typologie d'intérimaires n'ayant pas les connaissances et usages numériques de base

Sur la base de l'ensemble de ces enseignements, nous avons identifié **4 grands groupes** au regard de leurs pratiques et comportements en matière de numérique :



# Les intérimaires très éloignés (groupe 3)

35 %

## → CARACTÉRISTIQUES

C'est un groupe avec un **très faible usage et maîtrise du numérique** (surtout bureautique, Internet, sécurité), avec **peu d'équipement numériques**. Compétences très limitées sur Internet et quasi inexistantes en sécurité informatique. Ils préfèrent fortement le contact humain avec l'agence.

C'est un groupe majoritairement ouvrier, plutôt âgé, voir senior avec un niveau faible de qualification, souvent en difficulté financière. Très faible usage d'outils numériques, avec de tâches bureautiques et documentaires quasi inexistantes.

**Peu d'appétence pour se former et peu de perception que le numérique soit un levier dans leur parcours professionnel.**

## → COMPOSITION

Ce groupe est composé à x% de...

Usage ordinateur (tous les jours)	6%
Usage tablette (tous les jours)	3%
Usage smartphone (tous les jours)	69%
À l'aise pour recherche d'informations	33%
... pour déclaration d'impôt dématérialisée	13%
...envoyer un email	27%
Usage des réseaux sociaux consulter des posts	49%
Reconnaissance mail, lien à risque, arnaque	22%
Compréhension des instructions écrites	36%
Relation avec l'agence uniquement par l'intermédiaire d'un conseiller	72%
Suivi d'une formation	12%
Appétence formation outils (ordi., tablette)	47%
Appétence formation bureautique	40%

“

J'ai un PC, un smartphone mais je n'utilise pas internet, c'est seulement pour appeler et envoyer des SMS. Sur le PC je joue, je m'actualise sur France travail, pour les trucs pour lesquels je n'ai pas le choix. Dans le quotidien je m'en passe au maximum, même mes relevés de compte sont en papier.  
(Homme, 62 ans, opérateur régleur industrie, célibataire)

En termes d'usages, j'utilise le numérique pour l'accès aux connaissances ou accéder à ma mutuelle. Pour les tâches administratives je le fais le moins possible. Je n'ai pas de compte sur Ameli, je ne fais pas les impôts. Pour la mutuelle, je n'ai pas eu le choix pour avoir moins cher.  
(Femme, 52 ans, aide médico-psychologique, célibataire)

# Les intérimaires en quête de progression (groupe 1)

20%

## → CARACTÉRISTIQUES

**Ce groupe présente un usage numérique varié entre ordinateur, tablette et smartphone, avec un fort intérêt pour la formation, notamment en bureautique et en cybersécurité,** afin de mieux répondre aux exigences professionnelles à venir. Ses compétences numériques restent limitées, mais elles progressent, portées par une réelle volonté de gagner en aisance.

Il regroupe principalement des techniciens et des agents de maîtrise, disposant d'une situation financière jugée « convenable ». L'usage des outils numériques est régulier et diversifié, bien que les compétences en sécurité informatique demeurent modestes. La relation avec l'agence d'intérim se fait à la fois de manière numérique et en contact direct, selon les besoins.

## → COMPOSITION

Ce groupe est composé à x% de...

Usage ordinateur (tous les jours)	<b>22%</b>
Usage tablette (tous les jours)	11%
Usage smartphone (tous les jours)	75%
À l'aise pour recherche d'informations	42%
... pour déclaration d'impôt dématérialisée	22%
...envoyer un email	48%
Usage des réseaux sociaux consulter des posts	67%
Reconnaissance mail, lien à risque, arnaque	<b>57%</b>
Compréhension des instructions écrites	56%
Relation avec l'agence uniquement par l'intermédiaire d'un conseiller	<b>27%</b>
Suivi d'une formation	<b>43%</b>
Appétence formation outils (ordi., tablette)	62%
Appétence formation bureautique	<b>69%</b>

“

Je suis plus sur le smartphone que sur le PC, si une démarche est possible sur les deux, je privilégie le smartphone. C'est plus dur de chercher une info quand elle est dans un ordinateur pour la mettre ailleurs. (Femme, 25 ans, employée usine, célibataire)

# Les intérimaires débrouillards (groupe 2)

16%

## → CARACTÉRISTIQUES

**Ce groupe présente des compétences numériques principalement orientées vers l'usage du mobile. Plus autonomes sur smartphone, ils maîtrisent bien les outils numériques mobiles, mais utilisent peu l'ordinateur et disposent de compétences limitées en bureautique.** Ils adoptent toutefois de bons réflexes sur smartphone et savent gérer certains aspects liés à la cybersécurité.

Ce groupe est majoritairement composé d'employés, utilisant fréquemment les applications mobiles pour leurs démarches, il entretient une relation essentiellement digitale avec l'agence, dont il se déclare globalement satisfait.

## → COMPOSITION

Ce groupe est composé à x% de...

Usage ordinateur (tous les jours)	17%
Usage tablette (tous les jours)	13%
Usage smartphone (tous les jours)	81%
À l'aise pour recherche d'informations	68%
... pour déclaration d'impôt dématérialisée	27%
...envoyer un email	69%
Usage des réseaux sociaux consulter des posts	78%
Reconnaissance mail, lien à risque, arnaque	62%
Compréhension des instructions écrites	82%
Relation avec l'agence uniquement par l'intermédiaire d'un conseiller	17%
Suivi d'une formation	29%
Appétence formation outils (ordi., tablette)	53%
Appétence formation bureautique	57%

“

Aujourd'hui, le téléphone, c'est ce qu'on utilise tout le temps pour communiquer, c'est ça qui nous sert le plus. (Homme, 48 ans, accompagnant d'enfants placés, en couple avec enfant )

Le numérique me paraît souvent plus facilitant, plus rapide pour les entreprises... J'ai déjà utilisé l'intelligence artificielle pour mes études. (Femme, 21 ans, employée usine, célibataire, )

Le numérique, un peu mais pas trop. Avec l'aide de mes filles, oui. (Femme, 43 ans, agent d'accueil, en séparation avec enfants )

# Les habitués du smartphone (groupe 4)

27%

## → CARACTÉRISTIQUES

C'est un groupe plutôt jeune, où le smartphone occupe une place centrale, tandis que l'usage de l'ordinateur reste marginal. Les réseaux sociaux y sont très présents. L'usage d'internet est globalement maîtrisé pour certaines tâches, mais d'autres demeurent plus complexes, notamment en raison d'un faible niveau en bureautique.

La relation avec l'agence est hybride. Beaucoup souhaitent se former, notamment aux outils numériques. Ce groupe exprime un besoin d'aide et d'accompagnement pour renforcer ses compétences digitales.

## → COMPOSITION

Ce groupe est composé à x% de...

Usage ordinateur (tous les jours)	9%
Usage tablette (tous les jours)	5%
Usage smartphone (tous les jours)	87%
À l'aise pour recherche d'informations	54%
... pour déclaration d'impôt dématérialisée	14%
...envoyer un email	47%
Usage des réseaux sociaux consulter des posts	80%
Reconnaissance mail, lien à risque, arnaque	36%
Compréhension des instructions écrites	51%
Relation avec l'agence uniquement par l'intermédiaire d'un conseiller	43%
Suivi d'une formation	26%
Appétence formation outils (ordi., tablette)	67%
Appétence formation bureautique	61%

“

J'ai travaillé dans le nettoyage industriel, à l'usine, dans les bureaux, à la mairie... jamais eu besoin d'ordinateur. (Femme, 52 ans, opératrice de contrôle usine, divorcée 1 enfant)

Je fais beaucoup de choses avec mon téléphone, le reste bof. (Homme, 23 ans, électricien)

# 07

## Enseignements-clés & pistes d'actions pour la branche du travail temporaire

## Les enseignements-clés

- Les intérimaires disposant d'une **faible maîtrise des compétences numériques de base** évaluent avant tout le numérique à l'aune de son **utilité concrète, dans leur vie quotidienne comme au travail**. Ils reconnaissent volontiers qu'il **facilite certaines tâches** et améliore l'efficacité, tout en **exprimant des difficultés**. Certains se sentent dépassés ou confrontés à **des situations qu'ils ne maîtrisent pas entièrement**.
- Une part significative des intérimaires en situation d'illectronisme combine ces difficultés à une **maîtrise insuffisante du français (FLE) ou d'autres compétences de base** (lecture, écriture, calcul...).
- Pour faire face, ils développent des **stratégies de contournement** : téléphoner à l'agence plutôt qu'utiliser l'application, solliciter des collègues ou s'appuyer sur leur entourage. Ces pratiques, forgées avec l'expérience, leur permettent de compenser leur manque de maîtrise numérique et de **rester opérationnels**.
- **Le numérique n'est pas perçu comme le principal frein à leur parcours professionnel.** Les intérimaires évoquent davantage **des contraintes personnelles** – problèmes de santé, situations familiales complexes... – qui limitent l'accès à des missions. Ainsi, la maîtrise du numérique est souvent relativisée : **beaucoup estiment pouvoir continuer à travailler sans transformer profondément leurs compétences**. Certains considèrent même que les évolutions technologiques restent accessibles, surtout lorsqu'elles touchent à des tâches déjà familières.
- Les **outils** utilisés, les **usages** et **l'appétence pour se former** varient selon la typologie des **intérimaires** en situation d'illectronisme :
  1. Les intérimaires **très éloignés du numérique**, préférant le contact humain et ayant peu d'appétence pour la formation numérique (35% de la population);
  2. Les intérimaires ayant un **usage modéré** du numérique, mais **un vrai désir de formation** (20%);
  3. Les intérimaires **débrouillards**, maîtrisant les **outils numériques mobiles**, mais utilisant peu **l'ordinateur** et disposant de **compétences limitées en bureautique** (16%);
  4. Les intérimaires utilisant presque exclusivement le **smartphone** et adepte des **réseaux sociaux**, avec **une forte envie de progresser** (27%).

Ces différences impliquent un **accompagnement concret et contextualisé**, intégrant non seulement les **usages numériques** à maîtriser, mais aussi les **motivations personnelles et/ou professionnelles** vis-à-vis de la formation au numérique, et le développement de la **prise de conscience des enjeux des compétences numériques sur l'employabilité** des intérimaires.

# Les axes d'action pour la branche du travail temporaire – 1/2

## 1

### Communication auprès des intérimaires

- COMMUNIQUER** auprès des intérimaires sur ce que recouvrent concrètement les « compétences numériques de base » dans l'environnement professionnel et personnel (envoyer ma fiche de paie sur une application, envoyer un mail, faire une démarche administrative...).
- DEVELOPPER** un discours clair auprès des intérimaires sur les compétences numériques et les missions en intérim, montrant en quoi ces compétences sont désormais nécessaires, tout en rassurant sur la possibilité de les renforcer.
- ADAPTER** les moyens de communication pour parvenir à toucher la cible des intérimaires en situation d'illectronisme (ex : réseaux sociaux).

## 2

### Repérage des intérimaires en situation d'illectronisme

- REFORCER** l'accompagnement des entreprises de travail temporaire (ETT) à mieux repérer un manque de compétences numériques, dans le cadre de [l'offre Boussole du FPETT](#).



# Les axes d'action pour la branche du travail temporaire - 2/2

## 3

### Formation et accompagnement des intérimaires en situation d'illectronisme

- **IDENTIFIER ET METTRE EN VISIBILITÉ** les formations, accompagnements et offres de services déployés par d'autres acteurs ou partenaires (ex : missions locales, France Travail....).
- **INFORMER** les entreprises de travail temporaire et les intérimaires sur les lieux et services donnant accès à un ordinateur (Maisons France Services...).
- **FAVORISER** la prise de conscience des besoins de formation numérique dans une approche transversale via les dispositifs du FPETT (Odyssée Transition, Certif TT, accompagnement des intérimaires en reconversion...).
- **ENVISAGER** l'intégration d'un module court « compétences numériques » dans les formations-métiers :
  - En expérimentant sur quelques cohortes SPOTT ;
  - En impliquant les organismes de formation dans la réflexion sur les compétences numériques nécessaires et leur contextualisation sectorielle.
- **ARTICULER** les compétences numériques dans les dispositifs de formation FLE et compétences de base :
  - Encenser une réflexion sur la mise en place de parcours de formation « compétences numériques » qui pourraient constituer une porte d'entrée dans un parcours Compétences-clés, en s'appuyant sur la démarche Duplex construite par l'ANLCI ;
  - Continuer le déploiement des parcours de formation réalisés dans le cadre du programme Langue et Compétences (ex: PALIER), en intégrant de manière plus systématique les compétences numériques.

**Odyssée**  
Favoriser l'insertion / la réinsertion des publics les plus éloignés du marché du travail

**L'essentiel**  
Mise en œuvre d'une mission (en 2 à 6 mois) Odyssée est une action collective sur mesure de coaching intensif destinée aux publics les plus éloignés du marché du travail. Les formateurs qui l'accompagnent ont été formés au contenu pédagogique des enjeux du territoire, aux profils mobilités et aux secteurs porteurs. L'objectif est de favoriser l'insertion dans l'emploi, mais aussi de développer des relations, d'entraîner aux entretiens de recrutement, et les techniques de vente et de vente assistée pour aider les personnes à saisir les opportunités offertes par l'intérim.

**Les bénéficiaires**  
Tous les publics éloignés du marché du travail peuvent être concernés, portant une problématique professionnelle et sociale.

**Exemple : salariés, utilisateurs du RSA, réfugiés/ées, jeunes en insertion...**

**Les grandes étapes**

- Identification des besoins**
- Mobilisation des acteurs**
- Identification de groupes**
- Déploiement de l'action Odyssée**
- Bilan collectif et relais insertion**

**Les objectifs**

Pour les bénéficiaires

- Reprendre confiance et se projeter positivement
- Identifier ses forces, ses compétences et ses motivations
- Élargir les codes du recrutement grâce à des mises en situation concrètes
- Développer les compétences du travail temporaire et comment y adhérer
- Construire un projet de reconversion pour encadrer une dynamique emploi

Pour les agences d'emploi

- Identifier de nouveaux profils motivés et compétents
- Diversifier leurs canaux de sourcing sur le territoire
- Céder du lien direct avec les publics éloignés du marché du travail
- Valoriser leur rôle d'acteur local de l'inclusion
- Renforcer leurs relations avec les prescripteurs et partenaires emploi

