

Les compétences numériques des personnes en emploi en France



Avant-propos

Le numérique occupe désormais une place incontournable dans le milieu professionnel. La démocratisation du télétravail, l'utilisation croissante d'outils numériques collaboratifs et l'introduction de l'intelligence artificielle traduisent une transformation profonde des métiers.

Cette évolution concerne également des secteurs comme le BTP et la logistique, où l'automatisation des processus et l'optimisation numérique des chantiers et des chaînes d'approvisionnement redéfinissent les pratiques et les compétences numériques requises. Ces nouveaux usages placent également le monde du travail face à de nouveaux défis : garantir la cybersécurité, protéger les données personnelles ou encore promouvoir un usage responsable du numérique.

Ainsi, pour assurer une transition numérique sécurisée, éthique et inclusive dans le milieu professionnel, il est essentiel d'établir une cartographie du niveau de maîtrise des compétences numériques afin de penser les politiques de formation et d'adapter l'accompagnement de chacun.

Avertissement

Les données sont arrondies au plus près de leurs valeurs réelles. La somme des données arrondies peut ainsi légèrement différer du total arrondi. En particulier, en cas d'une ventilation complète de la population, la somme des sous-catégories peut légèrement différer de 100 %.

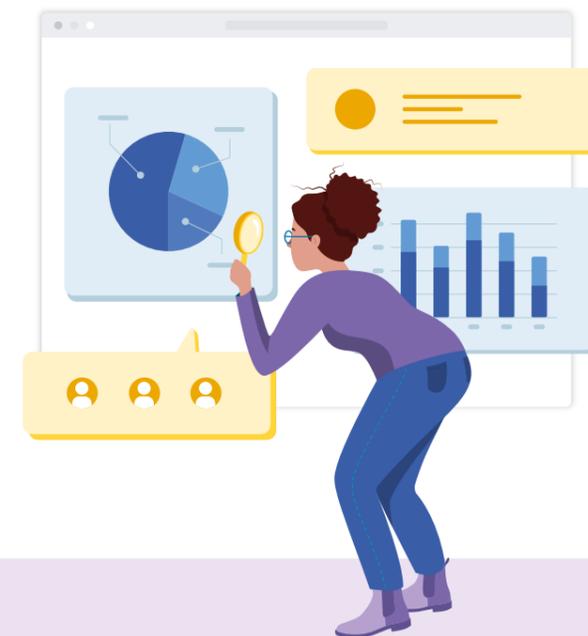
Dans le cadre de la [feuille de route nationale France Numérique Ensemble](#), le Groupement d'Intérêt Public Pix, à travers l'Observatoire Pix des compétences numériques, a mené fin 2024 une enquête auprès des personnes en emploi en France, tous secteurs confondus : fonction publique, entreprises, professions de santé, artisans ou encore agriculteurs exploitants.

Cette étude vise à évaluer leur niveau de compétences numériques, à identifier les obstacles rencontrés et à mettre en lumière des pistes d'amélioration.

L'originalité de cette étude réside dans son approche fondée non pas sur l'analyse de données déclaratives, mais sur **l'utilisation de données concrètes issues de parcours de tests réalisés par les utilisateurs sur la plateforme Pix.**

Basée sur un panel représentatif, l'étude combine donc :

- **une collecte de données socio-démographiques** (âge, sexe, diplôme, usages numériques, etc.),
- **une évaluation des connaissances et savoir-faire numériques** à l'aide d'un parcours Pix.



Source et méthode

Au total, 1 900 répondants ont participé à l'enquête. Afin de garantir la représentativité des résultats, une méthode statistique de **calage sur marge** a été appliquée sur des variables clés : l'âge, le sexe, le niveau de diplôme, la région d'habitation, ainsi que la répartition sectorielle (secteur public et privé). Ce redressement permet de rééquilibrer l'échantillon en ajustant le poids des individus sur-représentés et sous-représentés. Les groupes de niveaux sont définis à partir de la **théorie de réponse à l'item (TRI)**.

Des inégalités face à la transformation numérique des métiers

Près de 60 % des personnes en emploi en France ne disposent pas des bases nécessaires pour utiliser le numérique efficacement dans leur travail quotidien.

À l'inverse, moins de 40 % atteignent un niveau d'autonomie leur permettant d'exploiter pleinement le numérique dans un cadre professionnel.



3 actifs en emploi
sur **5** ne maîtrisent pas le socle des compétences pour un usage efficace du numérique dans le milieu professionnel.

Dans le détail, ces personnes se répartissent en quatre groupes :

20% sont en grande difficulté,

avec des compétences numériques absentes ou très limitées, ce qui freine leur autonomie, même pour des tâches simples comme gérer des congés en ligne ou accéder à un intranet.

42% des actifs sont des utilisateurs débutants,

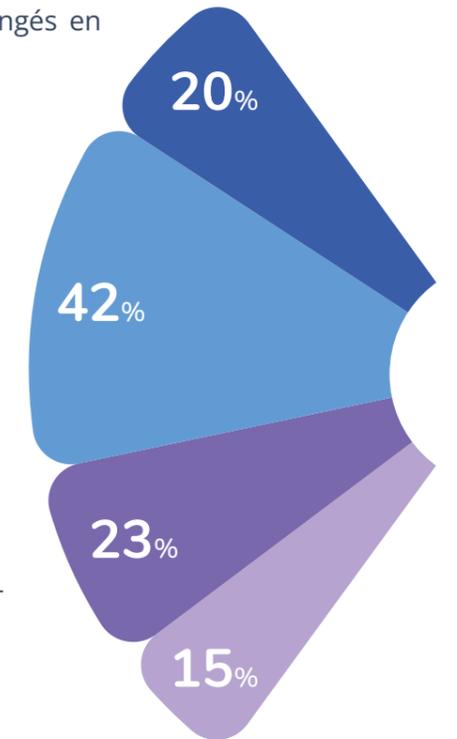
leur maîtrise limitée des outils collaboratifs réduit leur capacité à travailler efficacement en équipe. Ils sont en mesure de réaliser des tâches simples (télécharger, mettre en forme un texte, organiser des fichiers), mais restent dépendants d'une assistance pour d'autres usages et sont peu au fait des bonnes pratiques de cybersécurité.

23% des actifs sont des utilisateurs autonomes,

leur permettant d'exécuter des tâches courantes (échanges par mail, usage d'outils collaboratifs ou de logiciels RH), ils sont sensibilisés à la cybersécurité et savent s'adapter à de nouveaux outils.

15% atteignent un niveau avancé,

avec des compétences en recherche d'information, protection des données et auto-formation, les rendant particulièrement polyvalents dans un environnement technologique en constante évolution.



Benjamin Marteau

Directeur de Pix

pix

“ Lorsqu'on évoque les inégalités face au numérique, on parle souvent de « fracture numérique » ou « d'illectronisme », opposant ceux qui maîtrisent à ceux qui en seraient exclus.

Cette étude invite à une lecture différente : nous y révélons un risque majeur de « décrochage numérique », exposant tous les métiers, toutes les catégories socio-professionnelles, à tous les âges, du fait de l'évolution rapide des technologies.

L'enjeu est donc celui d'une mobilisation générale, inédite, des entreprises, des pouvoirs publics, du tissu associatif pour relever le défi d'une formation pour tous, tout au long de la vie. ”

Un intérêt marqué pour le développement des compétences numériques

85% des participants souhaitent améliorer leurs compétences numériques.

Bien que des disparités existent dans la maîtrise des compétences numériques selon le niveau de départ, le secteur d'activité, l'âge ou le diplôme obtenu, près de 85% des personnes en emploi interrogées souhaitent renforcer leurs compétences numériques. Ce chiffre témoigne d'une prise de conscience de l'importance d'une bonne maîtrise des compétences numériques dans leurs métiers, pour gagner en autonomie au quotidien et pour améliorer son efficacité dans le cadre professionnel.

Une maîtrise relative pour les cadres

Les cadres démontrent une meilleure maîtrise des outils numériques essentiels par rapport à la moyenne nationale. En effet, **55 % d'entre eux atteignent un niveau d'autonomie numérique professionnelle**, soit un écart de +17 points par rapport à l'ensemble des personnes en emploi. Toutefois, cette maîtrise doit être nuancée. Alors même que les attentes professionnelles sont souvent élevées sur leur poste et qu'ils sont en première ligne de l'accompagnement de la transformation numérique des organisations, **moins d'un cadre sur trois possède un niveau avancé**.

Les résultats montrent ainsi que **les cadres ne sont pas systématiquement autonomes dans leur usage du numérique au travail**. Si leurs compétences couvrent bien les usages courants, des points d'amélioration restent à explorer sur **les enjeux clés de la cybersécurité, l'analyse d'information ou la gestion des données**.

31% des cadres ne savent pas calculer une moyenne dans un tableur.

80% ne savent pas analyser des sources d'information pour déterminer leur fiabilité.

Des obstacles rencontrés par les ouvriers

Les ouvriers rencontrent de réelles difficultés dans l'utilisation des outils numériques. En effet, **seul 1 sur 4 est considéré comme un utilisateur autonome avec le numérique** et 39 % sont en grande difficulté, soit deux fois plus que la moyenne des personnes en emploi. L'usage du numérique s'intègre pourtant dans le quotidien de leurs métiers, aussi bien dans les tâches techniques et opérationnelles, comme l'usage de machines, que dans des tâches annexes, comme la consultation de leur fiche de paie ou la gestion de leurs congés.

Malgré ces usages, certaines compétences numériques de bases ne sont pas maîtrisées pour une grande majorité des ouvriers en emploi :

39% des ouvriers ne parviennent pas à télécharger un document en ligne.

La part très importante d'ouvriers en grande difficulté face au numérique constitue un enjeu d'autonomie dans un cadre professionnel, mais aussi personnel et civique.

1 cadre sur **3** ne sait pas reconnaître une tentative de phishing.



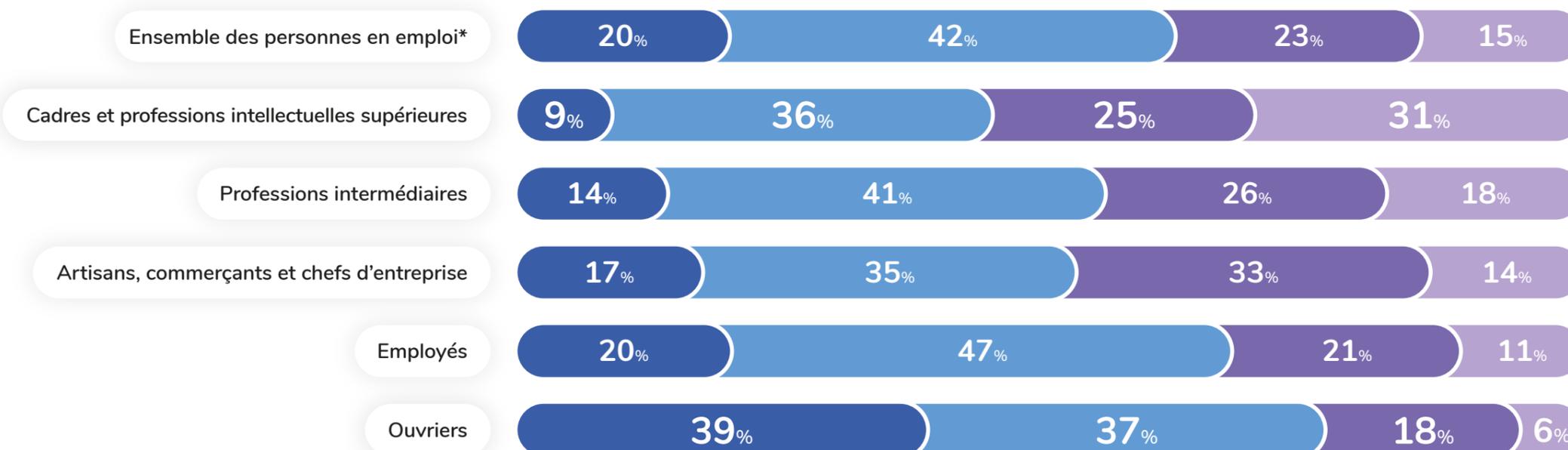
Hélène Garner
Directrice des Données et Etudes, Apec

“

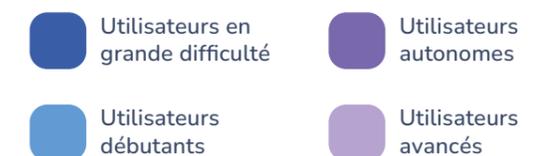
Les résultats de l'étude de l'Observatoire Pix montrent que la maîtrise des compétences numériques reste perfectible pour les cadres. Ces compétences sont pourtant essentielles : elles apparaissent dans le top 20 des compétences les plus demandées pour près des trois quarts des 445 métiers cadres recensés sur le site apec.fr.

”

39%
des ouvriers sont en grande difficulté avec le numérique.



Légende :



* En raison d'un nombre insuffisant de répondants (12), les agriculteurs exploitants ne sont pas présentés en tant que groupe professionnel distinct, mais son inclus dans la catégorie « Ensemble des personnes en emploi ».

Une meilleure maîtrise chez les **jeunes,** mais des progrès à faire en milieu professionnel

Les personnes en emploi de 15 à 34 ans sont deux fois moins nombreuses que la population générale à se retrouver en grande difficulté face au numérique. Ils **démontrent une maîtrise significative sur certains usages**, notamment ceux liés aux **réseaux sociaux** (80 % savent configurer les options de visibilité d'une publication, contre 60 % en moyenne chez les personnes en emploi) et aux **algorithmes** (42 % savent écrire un algorithme comportant une boucle avec plusieurs instructions contre 29 % en moyenne chez les personnes en emploi).

Si **48 % atteignent un niveau d'autonomie numérique professionnelle**, le résultat traduit néanmoins des besoins de formation sur certaines compétences essentielles en milieu professionnel. Parmi les points de progression notables :

51%

ne savent pas calculer une moyenne dans un tableur.

42%

ne maîtrisent pas les droits d'accès à un fichier partagé.

44%

ne savent pas reconnaître une tentative de phishing.

Ces constats soulignent la nécessité d'un accompagnement ciblé pour renforcer leur autonomie dans des thématiques clés telles que le traitement des données, la cybersécurité et l'utilisation des outils collaboratifs.

Les **seniors** confrontés à des difficultés plus marquées

Pour une grande majorité des personnes en emploi de plus de 55 ans, le numérique au travail reste un **défi quotidien** : seul 1 sur 5 est considéré comme autonome et 39 % sont en grande difficulté (20 % chez l'ensemble des personnes en emploi). Les difficultés numériques rencontrées par les seniors dans leur quotidien professionnel accentuent le risque de décrochage professionnel au sein même de leur structure.

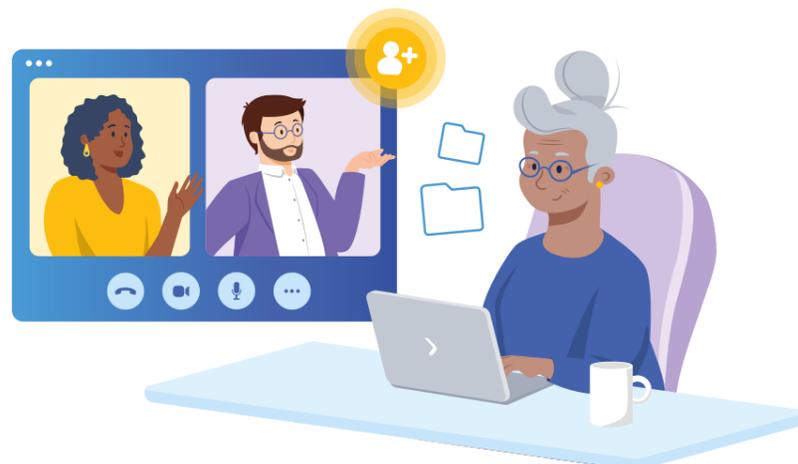
Les usages collaboratifs posent notamment problème :

70%

ne maîtrisent pas les outils de visioconférence.

74%

ne savent pas accorder des droits d'accès adaptés sur un document partagé.



Légende :



Les personnes peu diplômées en difficulté dès les bases

26% des personnes de niveau bac ou infra-bac sont en grande difficulté avec le numérique.

Les personnes en emploi dont le plus haut niveau de diplôme est le bac ou moins rencontrent plus de difficultés avec le numérique que les plus diplômés. **Seules 29 % d'entre elles atteignent l'autonomie numérique professionnelle et 26 % sont en grande difficulté.**

Ces publics font face à des défis dès les compétences de base :

44% ne savent pas gérer les destinataires d'un mail.

37% ne savent pas enregistrer un fichier dans un dossier précis.

L'usage quotidien du numérique est également plus limité : seuls **33 % des personnes dont le plus haut niveau de diplôme est le bac ou moins utilisent un ordinateur plusieurs fois par jour**, contre 62 % des diplômés d'un bac + 4 et plus. Cette fréquence d'utilisation pourrait expliquer en partie les écarts de maîtrise observés.

Les diplômés d'un bac + 4 et plus : une maîtrise solide, malgré quelques fragilités

77% des diplômés de master ne savent pas évaluer la fiabilité d'un article partagé en ligne.

Les titulaires d'un master ou plus affichent des résultats supérieurs à la moyenne nationale, avec **60 % atteignant l'autonomie numérique**, contre 39 % pour l'ensemble des personnes en emploi. Leur parcours académique les a souvent mieux préparés à des usages numériques dans leur quotidien professionnel.

Parmi les compétences testées :

76% maîtrisent l'attribution des droits d'accès à un fichier partagé.

74% savent repérer des erreurs de format dans un tableur.



Ces bons résultats ne doivent pas masquer le fait que près de **2 sur 5 n'atteignent pas l'autonomie numérique professionnelle.**

Dans un contexte professionnel où l'information circule massivement en ligne, **77 % ne parviennent pas à évaluer la fiabilité d'un article partagé en ligne**, une compétence pourtant indispensable pour prévenir la désinformation et prendre des décisions éclairées.



Ensemble des personnes en emploi

20%

42%

23%

15%

Bac + 4 et plus

7%

33%

28%

32%

Bac + 2/3

12%

40%

24%

24%

Bac et Infra-Bac

26%

45%

22%

7%

Légende :

- Utilisateurs en grande difficulté
- Utilisateurs débutants
- Utilisateurs autonomes
- Utilisateurs avancés



Focus thématiques

Cybersécurité, données personnelles, numérique responsable : des sujets globalement mal maîtrisés



Cybersécurité



Le saviez-vous ?

L'hameçonnage ou phishing est un SMS ou mail frauduleux destiné à tromper la victime pour l'inciter à communiquer des données personnelles et/ou bancaires en se faisant passer pour un tiers de confiance.

Source : cybermalveillance.gouv.fr

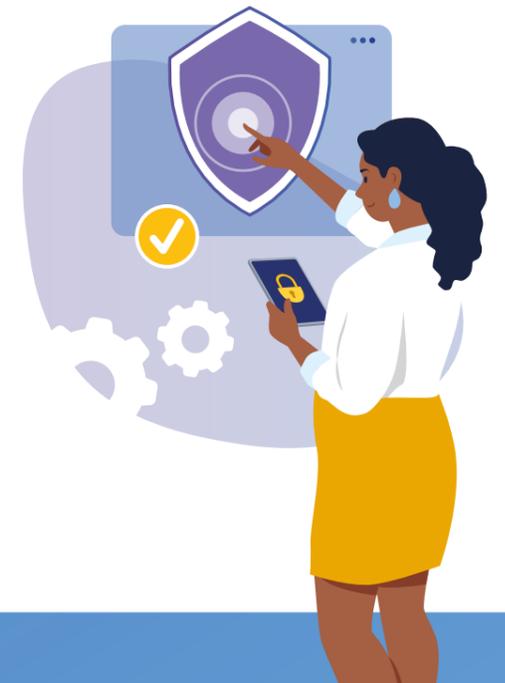


Les disparités observées précédemment s'illustrent particulièrement sur le sujet du phishing. En effet, ce sont **les personnes de niveau infra bac, les seniors et les ouvriers** qui obtiennent **les moins bons résultats** (respectivement 35 %, 34 % et 27 % savent reconnaître une tentative de phishing), tandis que **les cadres et les personnes titulaires d'un bac + 4 et plus démontrent une meilleure maîtrise** (respectivement 66 % et 69 %).

En analysant le type de structures dans lesquelles travaillent les répondants, on constate que ce sont **les agents de la fonction publique territoriale** qui obtiennent **le plus faible taux de réussite (19 %)**.

La taille de la structure semble par ailleurs jouer un rôle dans la sensibilisation aux problématiques de cybersécurité.

En effet, 57 % des personnes travaillant dans une structure de plus de 5 000 salariés savent reconnaître une tentative de phishing, contre 40 % pour celles travaillant dans une structure de moins de 250 salariés.



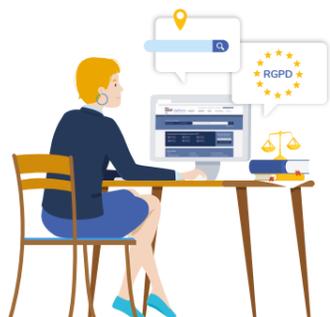
RGPD



Les résultats de l'enquête tendent à montrer que la grande majorité des répondants ne connaissent pas leurs droits en matière de données personnelles. Ils maîtrisent également peu l'accès à leurs données puisqu'ils sont **28 % seulement à comprendre les autorisations qu'ils accordent à une application mobile** et à reconnaître la possibilité de modifier les choix par défaut. Les connaissances liées à la protection des données personnelles font ainsi partie des moins bien maîtrisées par l'ensemble des personnes en emploi, quelle que soit leur catégorie.

Le saviez-vous ?

Le Règlement Général de Protection des Données (RGPD) est un texte réglementaire européen qui encadre le traitement des données de manière égalitaire sur tout le territoire de l'Union européenne (UE).



1

personne en emploi

sur 3

connaît les droits qu'elle peut exercer auprès des organismes qui utilisent ses données.

La maîtrise de ce sujet est fortement liée au niveau de diplôme et à la catégorie professionnelle des répondants. Les cadres et les personnes titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur se démarquent ainsi nettement, avec un taux de bonnes réponses supérieur à 50 % sur la question des droits qu'ils peuvent exercer auprès des organismes qui utilisent leurs données. Ce taux n'est que de 23 % chez les personnes titulaires d'un bac ou d'un diplôme infra-bac.

Emmanuelle Maury

Responsable RH / Pilote National de la Transformation numérique Interne, Caisse Nationale des Allocations Familiales



“ Développer les compétences numériques des salariés tels que le RGPD et la cybersécurité est essentiel pour les Caf. Un accompagnement important a été mis en place et désormais 70 % de nos salariés investis sur la solution Pix maîtrisent le socle de compétences numériques leur permettant d'être autonomes. ”

Numérique responsable



1

personne en emploi

sur 5

maîtrise les ordres de grandeurs en matière d'impact environnemental du numérique.

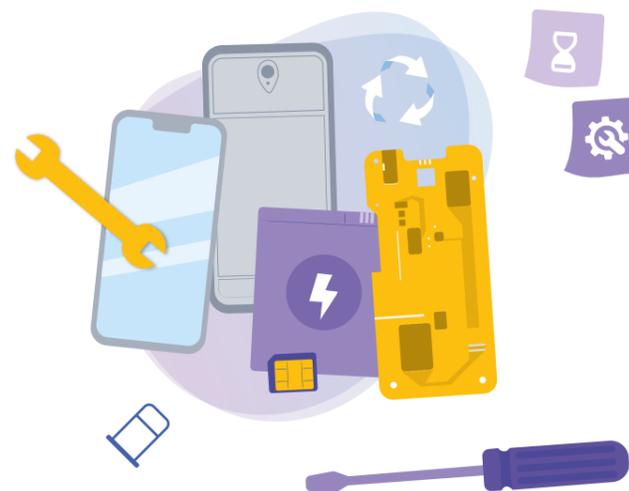


L'ensemble des répondants présentent des connaissances limitées sur le sujet du numérique responsable et particulièrement sur la part du numérique dans les émissions mondiales de gaz à effet de serre. Si les cadres et les personnes titulaires d'un bac + 4 et plus se démarquent en obtenant de meilleurs scores, ils sont moins de la moitié à connaître la part liée à la fabrication et à l'utilisation d'un appareil numérique sur différents enjeux environnementaux (respectivement 46 % et 41 %).

Ces résultats démontrent à quel point l'enjeu du numérique responsable est mal maîtrisé et qu'un socle commun de connaissances sur le sujet reste à acquérir par l'ensemble des personnes en emploi.

Le saviez-vous ?

Le numérique responsable désigne l'usage conscient et éthique des outils numériques, visant à réduire leur impact environnemental, économique et social. Il repose sur une utilisation raisonnée des ressources, l'accessibilité des services, la protection des données et l'inclusion numérique, afin de concilier innovation et impact durable.





Remerciements

Cette enquête a été réalisée avec la participation de la Branche Famille de la Sécurité Sociale, la Branche Recouvrement de la Sécurité Sociale et les Caisses Primaires d'Assurance Maladie.

Contacts presse

presse@pix.fr

Contact Observatoire Pix des compétences numérique

observatoire@pix.fr

Contact professionnel

pro@pix.fr

Direction de publication, conception et réalisation

GIP Pix - 2025

Vous souhaitez rester informé(e)
des actualités de l'Observatoire Pix
des compétences numériques ?

Retrouvez toutes nos publications
et inscrivez-vous à notre
newsletter sur

pix.fr/observatoire

