



FORMATION : Numérique, nouveaux métiers : de réels enjeux de formation

La révolution numérique n'est plus de la science-fiction mais une réalité. C'est un fait avéré qui bouscule les organisations du travail, les formes de management et le rapport au travail. L'ère du digital incite les entreprises à transformer leur organisation et à passer d'un modèle pyramidal à une structure plus collaborative et transversale. Mais ce qui se produit s'apparente plus à une volonté de baisser le coût du travail, à une remise en cause des classifications et des définitions d'emploi qu'à une amélioration des conditions de vie au travail. De plus, l'arrivée de toujours plus d'outils numériques (logiciels, portails web, réseaux sociaux d'entreprise ...), a accentué le besoin de formation professionnelle au digital. L'enjeu est aujourd'hui de réussir une mobilisation des capacités humaines, par des relations de travail qui donnent du sens et favorisent les bons comportements tels que la coopération, la créativité, l'ouverture, la transparence, le partage d'informations et de connaissances.

Les outils numériques :

- Ils sont souvent imposés de manière dogmatique sans réelle étude et surtout sans réelle concertation avec les utilisat-rices-eurs. C'est alors à elles/eux de s'adapter à l'outil, et cela peut accroître la charge de travail au lieu de l'alléger.
- Les outils sont créés avant d'avoir repensé le métier. Or l'outil ne peut et ne doit jamais faire le changement de processus, il doit être au service de ce changement.
- Les outils se superposent mais ne communiquent pas réellement entre eux. En conséquence l'activité est accrue par du travail de bricolage de fichiers pour transférer les données d'un système à l'autre.
- La planification des sessions de formation n'est pas toujours cohérente avec les pics d'activité, la charge de travail des participant-e-s et les impératifs de leur hiérarchie. Les participant-e-s doivent alors « jongler » entre la nécessité de se former et les impératifs de la production.
- Toute décision d'évolution technologique doit partir d'un besoin réel validé avec les salarié-es du métier.
- Ces formations sont le plus souvent dispensées par le concepteur du progiciel. On pourrait penser que c'est là un gage d'efficacité. Toutefois, cette efficacité supposée est souvent gommée par le manque de compétences pédagogiques du formateur.
- Les modalités de formation font souvent l'objet d'un arbitrage par les coûts ; ainsi, la plupart du temps, le e-Learning est préféré à la formation en salle. Or, l'appropriation de nouveaux outils se fait plus facilement si la formation se déroule en salle, plutôt qu'à distance.
- Parfois, l'arbitrage par les coûts conduit à l'absence de formation spécifique, le salarié devant se former « sur le tas », sous la pression de la nécessité, avec l'aide incertaine de quelques tutoriels.

La formation aux outils numériques :

- Les outils arrivent sans formation adéquate, ou une formation dans un mauvais timing (trop en avance par rapport à la sortie de l'outil), les salarié-e-s se trouvent alors démunie-e-s.

Comment s'assurer que les formations aux outils numériques soient les plus efficaces pour les salariés et les utilisateurs ?

L'UFICT-CGT travaille depuis quelques années sur les sujets de la révolution numérique et son impact sur ce que les employeurs appellent la QVT (Qualité de Vie au Travail). De nombreux ouvrages et séminaires traitent maintenant de ce sujet. Mais l'objectif des employeurs de baisser le coût du travail influence négativement cette révolution numérique en cours dans le monde du travail.

Pour assurer des formations efficaces l'UFICT-CGT propose :

- De veiller à ce que le choix de la période de formation soit en cohérence avec l'utilisation effective des nouveaux outils (Formation-Action).
- D'être attentif à la qualité de la formation dispensée :
 - Le formateur doit avoir les compétences nécessaires pour dispenser une formation à des adultes ;
 - Le formateur doit prendre en compte le niveau de connaissances informatiques des participant-e-s.
- Les conditions matérielles de la formation doivent être préparées : taille des groupes, durée de la formation, supports documentaires adaptés. Cela permettra de favoriser la concentration, de privilégier un déroulement durant le temps de travail et de veiller à ce que les participant-e-s bénéficient alors d'un droit de déconnexion vis-à-vis de leur management et des collègues.
- Former en présentiel et non en e-Learning. Le e-Learning pourra être utilisé en complément pour s'exercer sur les nouveaux outils.
- Favoriser un accompagnement in situ, en situation réelle d'exercice professionnel, pour une assimilation plus efficace des connaissances avec leur mise en pratique.

Nos propositions

Engager la transformation numérique des processus de travail, du contenu des métiers et des postes de travail sans stabiliser les organisations et l'emploi est périlleux.

Utiliser l'expérimentation et découper par phase les évolutions liées à la transformation numérique, en séquençant les étapes sans les juxtaposer, représenterait un plus pour les conditions de travail et permettrait de laisser moins de monde sur le bord du chemin.

Gardons également à l'esprit que la technologie apporte de nouvelles possibilités, les machines et les outils étant plus puissants. C'est ce qui fait apparaître de nouveaux besoins et donc de nouveaux emplois.

Notre rôle est de veiller à ce que les équipes actuelles soient suffisamment formées et étoffées pour faire face à ces nouveaux besoins. Par conséquent, au lieu de réduire les équipes, il faut les renforcer avec des personnes compétentes, formées et engagées sur des projets motivants.

En novembre **JE VOTE CGT** la couleur de l'intérêt général

