

LIVRABLE D.1.1.3 GUIDE DES COMPÉTENCES POUR RÉUSSIR SA TRANSITION NUMÉRIQUE

Le projet LINC s'inscrit dans un contexte transfrontalier réunissant la France, la Wallonie et la Flandre, où la transformation numérique représente un enjeu stratégique pour les petites et moyennes structures : TPE, PME, associations, acteurs de l'économie sociale et culturelle. Ces organisations doivent aujourd'hui adapter leurs pratiques, moderniser leurs outils et renforcer leurs compétences pour rester compétitives et saisir les opportunités qu'offre un territoire transfrontalier en évolution constante.

Ce guide constitue le livrable D.1.1.3 du projet LINC. Il s'inscrit dans la continuité du diagnostic de maturité numérique (D.1.1.1) et du Guide des bonnes pratiques (D.1.1.2). Là où les premiers livrables mettaient en lumière les besoins, les freins et les démarches inspirantes, ce document se concentre sur l'identification des compétences nécessaires pour réussir une transition numérique, ainsi que sur les parcours d'apprentissage permettant de combler les lacunes constatées.

Objectifs du guide

Ce guide a pour ambition de fournir un cadre clair et opérationnel pour accompagner la montée en compétences des organisations du territoire. Il vise à :

- Identifier les compétences numériques essentielles révélées par le diagnostic de maturité.
- Mettre en évidence les lacunes les plus fréquemment observées dans les structures accompagnées.
- Proposer des parcours de développement des compétences, adaptés aux dirigeants, salariés, associations, demandeurs d'emploi et professionnels de l'insertion.
- Offrir une vision transfrontalière de la transition numérique, tenant compte des spécificités franco-belges.





Publics visés

Ce guide s'adresse à l'ensemble des acteurs impliqués dans la transformation numérique du territoire, et en particulier :

- les **PME et TPE** opérant dans la zone transfrontalière ;
- les **structures associatives, culturelles ou de l'économie sociale**, confrontées à une évolution rapide des pratiques numériques ;
- les **professionnels de l'accompagnement** – CCI, hubs numériques, incubateurs, opérateurs publics, structures d'insertion – qui jouent un rôle central dans l'orientation, la formation et l'acculturation des publics.

Dans un contexte de transformation profonde des usages professionnels, la transition numérique est devenue un enjeu majeur pour les organisations situées dans la zone transfrontalière France-Wallonie-Flandre. Quelle que soit leur taille, les TPE, PME et structures associatives doivent adapter leurs pratiques afin de répondre aux exigences d'efficacité, de visibilité et de conformité qui caractérisent l'économie actuelle. Le projet LINC s'inscrit précisément dans cette dynamique. Après avoir analysé la maturité numérique des entreprises du territoire et identifié les bonnes pratiques observées, ce troisième livrable vise à éclairer un aspect déterminant de la transformation : les **compétences nécessaires pour réussir sa digitalisation**.

Ce guide propose une vision claire et opérationnelle des compétences à développer, tout en identifiant les lacunes révélées par le diagnostic. Il s'appuie sur les formations conçues dans le cadre du projet LINC, à destination des dirigeants, des salariés, des demandeurs d'emploi et des conseillers emploi. L'ambition est de permettre à chaque structure, même modeste, d'avancer progressivement vers un usage maîtrisé et stratégique du numérique.

SOMMAIRE



Page 04

**1 - Ce que révèle le diagnostic :
compétences manquantes
et besoins prioritaires**

Page 05

**2 - Les compétences nécessaires à
une transition numérique réussie**

Page 06

**3 - Plan de développement des
compétences selon les profils**

Page 07

**4 - Alignement des compétences
avec les modules de formation LINC**



Page 08

**5 - Focus sur les compétences
numériques émergentes : IA,
cybersécurité et automatisation**

Page 08

6 - Conclusion

1. Ce que révèle le diagnostic : compétences manquantes et besoins prioritaires

Le diagnostic de maturité numérique mené auprès des organisations du territoire a mis en évidence un ensemble de fragilités qui se retrouvent, avec quelques nuances, dans la plupart des structures interrogées. La première concerne les compétences techniques essentielles. Beaucoup d'entreprises expriment un réel besoin d'améliorer leur communication digitale : sites web peu à jour, absence d'optimisation pour les moteurs de recherche, usages des réseaux sociaux parfois intuitifs et hétérogènes. Les outils collaboratifs sont quant à eux utilisés de manière superficielle, souvent sans logique commune de stockage, de partage ou de sécurité.

L'automatisation demeure marginale, alors même qu'elle constituerait un gain de temps considérable pour des organisations souvent limitées en ressources humaines. De même, l'utilisation d'un CRM reste rare ou très partielle, ce qui complique la relation avec les clients ou usagers et limite les possibilités de développement commercial.



Enfin, la cybersécurité apparaît comme un point de fragilité majeur : les règles les plus élémentaires (gestion des mots de passe, identification d'un phishing, droits d'accès) sont parfois méconnues ou appliquées de manière aléatoire.

Au-delà des aspects techniques, les entreprises font face à des lacunes organisationnelles. Très peu disposent d'une vision numérique structurée. Les processus internes restent peu formalisés, ce qui génère des pertes de temps et un manque de cohérence dans l'usage des outils. Le choix des solutions numériques est souvent perçu comme complexe, en raison de la profusion de logiciels disponibles et du manque de repères pour décider lesquels adopter.

Enfin, le diagnostic révèle une méconnaissance notable des enjeux transfrontaliers, alors même que les entreprises interrogées évoluent dans une zone où les interactions entre France, Wallonie et Flandre sont fréquentes. Peu d'entre elles disposent de contenus ou outils bilingues, connaissent les règles de gestion FR-BE ou anticipent les différences administratives, fiscales ou logistiques.

2. Les compétences nécessaires à une transition numérique réussie

La transition numérique ne repose pas uniquement sur la maîtrise d'outils : elle nécessite un ensemble de compétences complémentaires, à la fois techniques, organisationnelles, financières et relationnelles. Elles peuvent être regroupées en plusieurs grandes familles.

La première correspond au **socle numérique de base**, indispensable à toute personne active, quel que soit son rôle. Elle englobe la capacité à gérer des fichiers, structurer des dossiers, organiser un stockage cloud, utiliser des outils collaboratifs ou participer à des réunions en ligne. Ces compétences représentent le fondement de tout apprentissage numérique ultérieur.

La seconde famille relève de la **communication et de la visibilité en ligne**, devenue une nécessité pour toutes les entreprises, y compris les micro-structures et les associations. Savoir mettre à jour un site web, publier des contenus adaptés sur les réseaux sociaux, comprendre le fonctionnement des algorithmes, créer des visuels ou maîtriser les bases du référencement sont autant de compétences qui améliorent la visibilité d'une structure et renforcent sa crédibilité.

Viennent ensuite les compétences liées à la **relation client, à l'e-commerce et à la gestion des données**, essentielles pour structurer une activité professionnelle. La mise en place d'un CRM, la gestion automatisée des contacts, la compréhension des parcours clients, l'utilisation d'outils de vente en ligne ou la création de formulaires connectés constituent des leviers importants de développement. Ces compétences sont directement mobilisées dans les success stories présentées dans le guide des bonnes pratiques.

Un autre bloc de compétences émergent concerne l'automatisation et l'usage de l'intelligence artificielle. Les entreprises accompagnées expriment un intérêt croissant pour l'automatisation des tâches répétitives, l'assistance à la rédaction ou la traduction automatique. L'utilisation de l'IA comme outil d'appui (et non comme remplacement du travail humain) permet d'accélérer certains processus tout en facilitant la production de contenus.

Enfin, un volet essentiel porte sur la **cybersécurité**. Les organisations ont besoin de comprendre les risques de base, de maîtriser les bonnes pratiques de protection, de sécuriser les accès, et de mettre en place des routines simples pour éviter les incidents. Ces réflexes doivent faire partie de la culture de chaque structure, indépendamment de son secteur.

À cela s'ajoutent les **compétences spécifiques liées au transfrontalier**. Les organisations situées en zone frontalière doivent savoir adapter leurs outils, communiquer en plusieurs langues, comprendre les différences réglementaires, administratives ou fiscales, et appréhender des pratiques numériques parfois différentes d'un pays à l'autre. Ces compétences, encore trop peu développées, constituent pourtant un avantage stratégique majeur.

3. Plan de développement des compétences selon les profils

Les formations LINC ont été pensées pour répondre aux besoins de plusieurs catégories d'acteurs. Le présent guide propose un plan adapté pour chaque profil.

Pour les **dirigeants de TPE / PME**, la priorité est d'abord d'acquérir une vision d'ensemble et de maîtriser les fondamentaux. Un premier temps doit être consacré à l'organisation interne : structuration de l'outil collaboratif, clarification des routines, mise en place de règles de partage des documents. Le deuxième temps concerne la visibilité numérique, avec la mise à jour du site web, l'amélioration de sa fiche Google ou la définition d'une ligne éditoriale simple. Un troisième temps consiste à structurer la relation client via un CRM, en intégrant progressivement des automatisations simples.

Les **salariés polyvalents**, souvent au cœur de la communication ou de l'administratif, doivent acquérir une maîtrise solide des outils collaboratifs, des documents partagés, des outils de présentation et des premières notions de communication en ligne. La montée en compétence sur les outils de planification, sur l'édition de visuels ou sur l'usage du CRM favorise une meilleure organisation interne et une relation client plus fluide.

Les **associations et structures de l'économie sociale** ont des besoins spécifiques liés à leur fonctionnement collectif. Elles doivent renforcer leurs compétences en gouvernance numérique, en documentation et en communication simple mais régulière.

La capacité à gérer un drive partagé, à structurer des rôles, à organiser des droits d'accès ou à utiliser des outils low-cost constitue un véritable levier d'amélioration. Les associations travaillant sur plusieurs territoires, comme **Muntuit.be**, montrent l'importance de la traduction, de l'adaptation des outils et de l'interopérabilité pour travailler au-delà des frontières.

Les **demandeurs d'emploi**, accompagnés dans le cadre du module 3, doivent acquérir l'ensemble du socle numérique, connaître les métiers en tension, apprendre à utiliser les outils de recherche d'emploi et développer une identité numérique professionnelle. L'intégration de cas pratiques et l'usage de l'IA comme assistant pédagogique permettent une montée en compétences rapide et valorisable.

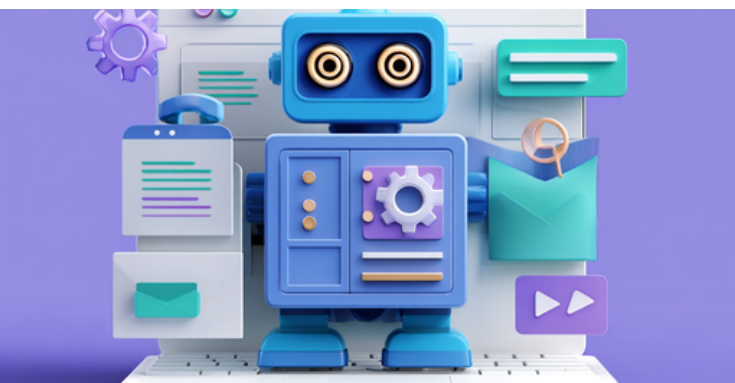
Enfin, les **conseillers emploi ou insertion** doivent être en mesure d'évaluer la maturité numérique d'un public, de repérer les freins ou les besoins, d'orienter vers les bonnes formations et d'accompagner des parcours transfrontaliers. Cela nécessite une connaissance minimale des outils professionnels, une capacité à analyser des profils variés et une compréhension des dispositifs FR et BE.

4. Alignement des compétences avec les modules de formation LINC

Les compétences identifiées dans ce guide correspondent précisément aux contenus proposés dans les différents modules. Le module dédié aux PME renforce la communication numérique, l'usage du CRM, l'automatisation et les bases de cybersécurité. Le module destiné aux demandeurs d'emploi développe le socle numérique, la maîtrise des outils collaboratifs, la sécurité et les usages professionnels de l'IA. Le module pour les conseillers emploi favorise la compréhension des enjeux numériques des entreprises, la capacité à diagnostiquer, à orienter et à accompagner.

L'ensemble forme un dispositif cohérent, permettant d'adresser les compétences essentielles de tous les acteurs de la chaîne économique locale.

Compétence	Module PME	Module Demandeurs d'emploi	Module Conseillers
Socle numérique	✓	✓	✓
Communication digitale	✓	✓	-
CRM / Relation client	✓	-	-
Automatisation	✓	✓	-
IA	✓	✓	✓
Cybersécurité	✓	✓	✓
Transfrontalier	✓	✓	✓



5. Ressources d'accompagnement en France, en Belgique et en transfrontalier

La montée en compétences repose également sur les réseaux et dispositifs existants. En France, les CCI, les CMA, France Num et les structures de médiation numérique constituent des appuis solides. En Belgique, Digital Wallonia, les hubs créatifs, les opérateurs publics de l'emploi ou encore les clusters TIC offrent un accompagnement adapté. Au niveau transfrontalier, les dispositifs Interreg, EURES ou Eurégio facilitent l'orientation, la formation et la mobilité des professionnels.

6. Conclusion

La transition numérique est avant tout un processus d'apprentissage. Elle repose sur la capacité des organisations à développer progressivement leurs compétences, à structurer leurs usages et à intégrer de nouveaux outils en fonction de leurs besoins. Les compétences décrites dans ce guide constituent un socle sur lequel les TPE, PME et associations peuvent s'appuyer pour moderniser leurs pratiques, renforcer leur compétitivité et élargir leur champ d'action, notamment dans un environnement transfrontalier riche d'opportunités.

Le projet LINC, par la diversité de ses modules et l'approche intégrée qu'il propose, permet aux acteurs du territoire d'acquérir des compétences concrètes, adaptées et opérationnelles. Il s'inscrit dans une dynamique collective visant à soutenir la transition numérique tout en renforçant la cohésion économique entre la France, la Wallonie et la Flandre.

Contacts

Efficiencie, Solidaire & Créative

email : bonjour@efficienccreative.fr

téléphone : (+33) 07 87 14 85 05

site web : <https://efficienccreative.fr/>

MolenGeek

email : info@molengeek.com

téléphone : (+32) 0470 67 51 41

site web : <https://molengeek.com/>