



De l'ère du numérique à la digitalisation de la société

Quels enjeux pour le secteur CISP ?

Réflexions

Février 2021

Une révolution portée par la technique

C'est à la fin du 20^{ème} siècle que l'on situe généralement l'apparition et le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), ce que le prospectiviste américain Jérémy Rifkin a appelé, pour la première fois, la Troisième Révolution industrielle. Le processus de numérisation de l'accès à l'information a donné lieu par la suite à un phénomène plus général de digitalisation de la société. Dans de nombreux discours, le recours assez systématique à la notion de « digital » remplace en réalité le substantif « le numérique », lui-même remplaçant l'adjectif « numérique »¹. Ce glissement sémantique traduirait en quelque sorte une prise de conscience de l'évolution en cours et consisterait, après avoir successivement qualifié une situation « de nouvelle » et l'avoir ensuite désignée « par son état de permanence et de stabilité », à soutenir l'idée « d'un processus et d'une révolution continue portée par la technique »².

Une réflexion à plusieurs niveaux

Cette révolution ainsi désignée porte en elle-même un contraste et soulève de nombreux questionnements. Par contraste, nous entendons d'un côté les opportunités de développement qu'elle entraîne et, d'un autre côté, les risques qu'elle comporte : accès rapide à l'information et à certains produits et services, multiplication des interactions, réduction de coûts *versus* dématérialisation totale des droits et des devoirs, mise en place d'une société de surveillance et de contrôle, marchandisation outrancière des biens et des services. Au rang des questionnements, les phénomènes et les notions d'ubérisation de l'économie, d'intelligence artificielle, de Big Data, d'Internet des objets, de solitudes interactives, d'agora numérique, d'automatisation, de robotique, de gestion algorithmique des existences humaines ou encore de panoptique renvoient à une multitude d'enjeux complexes et débouchent sur de profondes transformations de la société, à la fois sur le plan social, culturel, économique, environnemental, éthique, etc.

Un positionnement vis-à-vis de cette « révolution digitale » peut trouver ses racines aussi bien dans une perspective d'analyse scientifique que dans une démarche de posture citoyenne, politique ou institutionnelle, ces démarches pouvant être complémentaires les unes des autres. Pour l'Interfédé (IF ci-après), un positionnement relatif à cette thématique aux contours élargis se justifie par l'accélération du développement du « digital » dans les activités de formation et d'insertion ainsi que par la mutation en cours des emplois, qui place désormais pour certains opérateurs les compétences numériques au même rang que les compétences de base et qui fait de leur maîtrise une des priorités des parcours vers l'emploi et la formation. Par ailleurs, les inégalités constatées d'accès, d'utilisation et d'usages des NTIC³ renforcent notre attention, particulièrement pour nos publics, déjà éloignés du marché de l'emploi et bien souvent démunis face aux technologies numériques. Dans ce contexte général porteur d'enjeux fondamentaux pour nos missions, l'IF a rédigé **une note** qui poursuit concrètement quatre objectifs. Tout d'abord, en guise de cadre théorique général à la réflexion, un premier objectif consiste à rappeler

¹ Malgré cette observation, nous recourons invariablement dans cette note aux termes de « digital » et/ou de « numérique » en fonction du contexte syntaxique et dans un souci de style plutôt qu'en raison d'un sens précis que nous voudrions adosser à ces deux termes.

² « Ludo Ergo Sum », *Rapport de recherche*, Université de Lille, CIREL, Villeneuve d'Ascq, octobre 2018.

³ Brotcorne P., Valenduc G., « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'Internet. Comment réduire ces inégalités ? », *Les Cahiers du numérique*, Paris, Lavoisier, 2009.

certain constats et à identifier les principaux enjeux de la digitalisation tels qu'ils sont abordés dans la littérature scientifique⁴, en regard de la problématique des inégalités sociales et de ce que l'on nomme communément la « fracture numérique » (1). Un deuxième objectif vise ensuite à relever, dans le champ spécifique de la formation et de l'insertion, et plus précisément au sein des CISP, les effets potentiels de la digitalisation sur les dispositifs, les acteurs et les pratiques (2). Le troisième objectif est de rappeler notre engagement et notre participation à diverses initiatives en la matière et de définir, de manière synthétique, claire et précise, à l'appui des principes qui fondent et guident l'action de l'IF, un positionnement spécifique vis-à-vis des actions et des projets politiques et institutionnels en cours (3). Cette troisième partie de la note présente dès lors un caractère provisoire et pourrait nécessiter, en fonction de l'évolution des dossiers, certaines adaptations éventuelles. Enfin, le quatrième objectif est de préciser concrètement quelques lignes directrices au sujet de la digitalisation et de ses pratiques en regard des activités et des missions de formation et d'insertion des publics des CISP : lignes de force, points de vue, propositions et revendications alimentent de manière très pragmatique cette partie qui se veut un outil d'aide à la réflexion et à la décision pour notre secteur de l'insertion socioprofessionnelle (4).

1. Les principaux enjeux de la digitalisation : fracture(s) numérique(s) et inégalités sociales

Nous vivons aujourd'hui dans une société où les compétences numériques sont devenues incontournables afin d'accéder à de nombreuses démarches, qu'il s'agisse de la vie professionnelle, culturelle, sociale, etc. Le numérique constitue « Le » vecteur pour accéder à divers services en tous genres : démarches administratives, bancaires, recherche d'horaires, consultation de données, déclaration d'impôt, etc. Plus encore, la connexion permanente devient un impératif dans un contexte où une logique du « digital par défaut » est à l'œuvre et où le discours dominant octroie aux outils numériques une place centrale dans nos vies quotidiennes. Ce contexte repose en fait sur trois postulats : tout d'abord, les individus sont équipés sur le plan digital ; ensuite, ils possèdent les compétences nécessaires et font un bon usage des outils numériques ; enfin, ils adhèrent sans réserve aux bienfaits supposés du numérique et de son utilisation omniprésente et permanente. Dans le secteur CISP, il semble bien que la réalité soit tout autre. Tant les études scientifiques sur la question que les récits et les témoignages des formateurs et des travailleurs sociaux relatent un tableau moins flatteur. L'accès aux technologies numériques n'est pas encore une réalité pour tout le monde même si ces inégalités, qualifiées habituellement de « fracture numérique », tendent progressivement à se réduire. Que dire alors de la situation en matière de compétences et de capacités d'utilisation des citoyens qui ne semblent pas encore aujourd'hui « armés » en la matière ? En témoigne le dernier Baromètre de l'inclusion numérique 2020 : « en 2019, à peine 38% des Belges ont des compétences numériques avancées et 32% des individus ne possèdent que de faibles compétences numériques. Si l'on y ajoute les 8% de non-utilisateurs, on peut considérer que 40% de la population belge sont en situation de vulnérabilité face à la numérisation croissante de la société. »⁵.

⁴ Afin de proposer une synthèse des enjeux qui nous semblent les plus importants, nous nous appuyons très largement dans cette partie sur l'article de P. Brotcorne et de G. Valenduc au sujet des compétences numériques et des inégalités d'usage : Brotcorne P., Valenduc G., *Id.*

⁵ Fondation Roi Baudouin, UCLouvain, Vrije Universiteit Brussel, *Baromètre de l'inclusion numérique 2020*, juin 2020.

Fractures numériques

En parlant de « fracture numérique », rappelons tout d'abord que cette expression est « censée rendre compte d'un large éventail de situations reflétant des disparités plus ou moins grandes concernant l'accès aux technologies numériques et leur consommation »⁶. Rappelons également que le débat sur cette question, initialement centré sur les inégalités liées à l'accès matériel (priorité donnée à l'approche techniciste et à la dimension matérielle des NTIC), s'est déplacé ces dernières années sur la question des inégalités liées à leurs usages, plus précisément sous l'angle de la construction des compétences afin d'accéder aux contenus. En d'autres termes, le débat sur la fracture dite « de premier degré », liée aux inégalités d'accès, a fait place à un débat plus profond sur la fracture dite de « second degré », liée aux inégalités d'usages⁷. Il est vrai, et c'est à souligner que « la généralisation croissante de l'accès aux technologies de l'information et de la communication »⁸ se constate ici et là et que la couverture du réseau, notamment à haut débit, joue très certainement à cet effet un rôle important, particulièrement dans les zones géographiques reculées, ainsi que l'indique le rapport de 2019 sur la cohésion sociale en Wallonie. Cependant, bien que les inégalités d'accès soient en nette diminution, elles demeurent bien présentes et corrélées à des facteurs de nature sociologique (niveau d'éducation) et économique (revenu des ménages) ainsi qu'à des variables liées à l'âge et au sexe. Cette diminution de la fracture du premier degré, due à un plus haut taux d'équipement et de connexion, n'a malheureusement pas diminué toutes les inégalités. Et ce glissement des inégalités d'accès (qui n'ont certes pas disparu pour autant) vers des inégalités d'usages est, pour le moins, tout aussi préoccupant, dans la mesure où les compétences numériques permettent la participation à différents domaines de la société : accès aux droits sociaux, recours aux services et aux informations en ligne, etc. C'est ici que se pose la question des processus sociaux qui sont à l'œuvre et qui conduisent à cette fracture de second degré. Nous relayons pleinement l'idée de parler davantage des « fractures numériques », voire de remplacer le terme de fractures par celui d'inégalités, ce qui sous-tend l'idée de « fracture dans la fracture »⁹. Les différences d'usages des NTIC ne sont rien d'autre que le prolongement d'inégalités sociales préexistantes. Il est donc vain de penser qu'un accès aux équipements constitue une condition suffisante à la réduction des inégalités. Faut-il encore que cet accès conduise à un usage effectif, autonome et efficace des technologies : percevoir un intérêt, s'y retrouver dans un univers conceptuel complexe et détenir les compétences suffisantes pour, après avoir accédé à l'information, la décoder, la comprendre et l'exploiter nécessitent de nombreuses ressources, à la fois sur le plan matériel, mental, social, intellectuel et culturel.

Des compétences multiples

Du côté des compétences, elles peuvent se décliner principalement autour des trois niveaux suivants :

- > **Les compétences instrumentales** : elles désignent la manipulation du matériel et des logiciels ainsi que les capacités techniques et de raisonnement technique ;
- > **Les compétences structurelles ou informationnelles** : elles désignent « la nouvelle façon d'entrer dans des contenus en ligne : chercher, sélectionner, comprendre, évaluer, traiter l'information » ;
- > **Les compétences stratégiques** : orientées vers un but, elles se centrent sur « l'aptitude à utiliser l'information de manière proactive, à lui donner du sens dans son propre cadre de vie et à prendre des décisions en vue d'agir sur son environnement professionnel et personnel ».

⁶ Intermire, *Les inégalités numériques. État des lieux – Note évolutive*, janvier 2020, p. 5.

⁷ Brotcorne P., Valenduc G. *op. cit.*, p. 46.

⁸ *Id.*

⁹ *Ibid.* p. 50.

Certes, les différenciations d'usages ne riment pas pour autant avec « inégalités », car la non-utilisation des NTIC peut relever de choix volontaires et assumés. Ces inégalités apparaissent surtout à partir du moment où les disparités de comportements (accès et usage) engendrent des mécanismes de discrimination ou d'exclusion dans les domaines de la vie sociale. Le récent Baromètre de l'inclusion numérique produit par la VUB, l'UCL et la Fondation Roi Baudouin¹⁰, montre qu'un troisième niveau de fracture apparaît, en lien avec le degré d'utilisation de services essentiels. Pour les groupes défavorisés sur le plan socio-économique et culturel, le Baromètre indique que 37% de cette population n'a jamais utilisé d'e-banking et 67% de la population n'a jamais eu recours à l'e-administration.

Ne pas oublier les savoirs de base !

Pour clore cette partie sur les principaux enjeux sociétaux de la digitalisation¹¹, il nous paraît essentiel de ne pas oublier qu'en amont de cet environnement numérique qui donne naissance à des néologismes¹² et qui devient familier, un autre enjeu, tout aussi fondamental, voire central dans notre société, se joue également : celui de l'acquisition des compétences fondamentales comme la lecture et l'écriture (la culture du numérique est basée sur l'écrit), la capacité à développer une logique propre au numérique, une capacité d'abstraction, de suivi et de respect des consignes, un rapport à l'image de même que la perception des enjeux liés à l'exploitation de données et d'images qui relèvent de la sphère publique et privée, etc. Il ne faut pas non plus perdre de vue que l'acquisition des compétences numériques passe, selon des rythmes d'apprentissage contrastés, par la capacité « d'apprendre à apprendre »¹³ et que les processus [complexes] d'appropriation de la culture numérique s'appuient le plus souvent sur un environnement et un réseau social propices. Malheureusement, pour les personnes en marge des circuits traditionnels d'insertion que sont les circuits sociaux, éducatifs et professionnels, les ressources disponibles font le plus souvent défaut. C'est là que les missions du secteur de la formation et de l'insertion prennent tout leur sens et permettent à ces personnes d'acquérir, selon des rythmes et des degrés différenciés, des ressources bien utiles en la matière. Ceci étant, le secteur de la formation et de l'insertion, en l'occurrence celui des CISP, ne peut négliger les enjeux, pour ne pas dire les obstacles et les difficultés auxquels il est confronté face à la digitalisation. Il est donc légitime pour nous de questionner réellement « *ce que le digital fait au champ de l'insertion et de la formation* » et nous positionner face aux constats qui en découlent.

¹⁰ Fondation Roi Baudouin, UCLouvain, Vrije Universiteit Brussel, *op.cit.*, (voir points-clés dans l'Introduction).

¹¹ Il faut souligner que les inégalités sociales face au numérique ne sont pas forcément des inégalités socio-économiques. Certaines personnes retraitées, par exemple, vivent dans des conditions économiques relativement aisées, mais sont démunies face aux outils numériques.

¹² Dans la littérature scientifique tout comme dans le langage ordinaire, il est devenu commun et fréquent de parler d'« illectronisme » ou d'« illettrisme numérique » (pour qualifier une situation où les personnes sont en incapacité d'utiliser les appareils numériques), de « littératie numérique » (pour définir la capacité d'un individu à participer à une société qui utilise les technologies de communication numériques dans tous ses domaines d'activité) ou encore d'« alphabétisation numérique » (pour qualifier l'habileté numérique au sens large).

¹³ La compétence "apprendre à apprendre" occupe une place particulière : c'est une méta-compétence qui conditionne l'accès à l'autonomie des apprenants dans le contrôle et l'orientation de leurs parcours. Elle renforce l'autonomie, quels que soient le niveau et le cadre d'apprentissage, formel ou informel. En outre, elle permet une utilisation plus efficace du potentiel des technologies d'information et de communication. Voir <https://competencescles.eu/section/accompagner-la-mise-en-oeuvre-de-la-competence-cle-apprendre-apprendre>.

2. Ce que le digital fait à l'insertion : regard sur les dispositifs, les pratiques et les acteurs

Les enjeux de la digitalisation résonnent en permanence au sein même du secteur de l'insertion socioprofessionnelle. Le caractère incontournable du numérique produit des inégalités d'accès aux droits sociaux, de la marginalisation, mais aussi de l'exclusion culturelle, économique et sociale. On sait aussi que la digitalisation impacte à la fois les techniques de recherche d'emploi et de recrutement, les dispositifs de formations et les pratiques pédagogiques, l'accompagnement social, les profils de compétences attendus sur le marché de l'emploi ainsi que les métiers de demain¹⁴. Ces évolutions appellent bien évidemment à nous questionner sur les adaptations de nos dispositifs, de nos acteurs et de nos pratiques au sein des CISP. En quoi sommes-nous ou non concernés par ces changements ? Comment impactent-ils ou non les personnes en formation ? Comment les gérer ? Quelles sont les priorités et les ressources disponibles ? Pour notre secteur, le numérique est un moyen et non une fin. Les personnes en formation doivent pouvoir continuer à être accompagnées que ce soit au sein des CISP ou chez nos partenaires. Pour les personnes en situation de (ré)affiliation sociale, rien ne remplace un lien, un contact, du présentiel.

Une recherche française¹⁵, menée de 2016 à 2018 par l'université de Lille, a étudié les impacts de la digitalisation sur les parties prenantes du champ de la formation et de l'insertion. Cette recherche a questionné les logiques à l'œuvre et les incidences de la digitalisation sur les principaux paramètres des situations éducatives. Ces questions, qui font très nettement écho à nos préoccupations, sont d'autant plus pertinentes à nos yeux qu'elles relayent le cadre de nos activités et les enjeux auxquels nous sommes confrontés. Les principaux paramètres interrogés (voir ci-dessous) s'accompagnent de divers constats dont nous reprenons ici l'essentiel en les articulant au contexte spécifique des CISP :

> **Les savoirs** : « la référence aux savoirs tend à s'effacer au profit de celle de compétence, devenue finalité centrale dans les champs éducatif et professionnel. Plus particulièrement, les notions de compétences transversales (compétences clés, sociales, soft, génériques) sont supposées servir l'employabilité et traversent le champ de l'insertion »¹⁶. Ce constat ne doit pas nous faire oublier la nécessité de prise en compte du profil particulier de nos publics qui sont pour le moins très souvent bien malgré eux éloignés du marché de l'emploi et de la formation et dont les compétences, y compris transversales, sont parfois très limitées. Notre objectif pédagogique doit continuer à s'inscrire dans une perspective émancipatrice et d'autonomisation des stagiaires¹⁷ et non se fondre aveuglément dans un programme de formatage de profils attendus sur le marché de l'emploi. Du côté des CISP, certaines initiatives poursuivent l'objectif de rendre la formation qualifiante accessible à un public peu qualifié et de réduire la fracture numérique en renforçant l'autonomie des stagiaires. En réponse à ces enjeux, les CISP proposent aussi des filières de formation centrées sur les métiers du numérique, sur le développement des compétences numériques de base ou spécifiques liées

¹⁴ FOREM, *Métiers d'avenir et compétences pour le futur. Analyse transversale des rapports d'analyse prospective des métiers et compétences*, janvier 2020.

¹⁵ « Ludo Ergo Sum », *op. cit.*

¹⁶ Ludo Ergo Sum : « De la digitalisation du champ de l'insertion : sens attribués, compétences et pratiques émergentes », Conférence d'ouverture (15 juin 2018), restitution des résultats de recherche (voir : webtv.univ-lille.fr/vidéo).

¹⁷ L'objectif est de rendre autonomes les stagiaires qui ne le sont pas en les considérant comme acteurs de leur processus et donc en mettant en place les conditions pour que l'objectif d'autonomie leur soit propre.

à un métier donné. En parallèle aux actions de terrain, la construction d'un référentiel commun aux partenaires sur les compétences numériques de base est en cours et vise au renforcement de ces compétences numériques de base et à la facilitation du passage d'un opérateur de formation à l'autre. Pour mener à terme ce projet, le référentiel européen DigComp¹⁸ sert de base de discussion.

- > **Les modes d'apprentissage** : « la ludicisation ou gamification de la société réinterroge le niveau et le type de formalisation des offres éducatives, entre formel, informel, semi-formel et non formel »¹⁹. Dans ce contexte, notre slogan « *se former autrement !* » prend tout son sens. Les compétences des formateurs sont aussi un enjeu important puisque la pédagogie des pratiques du numérique est ici centrale. D'une part, pour faire comprendre aux stagiaires que les ressources technologiques modernes sont utiles. Et ceci semble d'autant plus nécessaire en raison de l'hypothèse de l'existence d'un « modèle de l'Internet "éclairé", prérogative des milieux sociaux favorisés, qui s'opposerait à un Internet de loisirs – où les jeux tiennent une large place – privilégié par les individus qui ont un faible niveau d'études »²⁰. Certes, les ressources technologiques permettent l'échange de messages ou le visionnement de vidéos, mais elles sont aussi utiles pour la gestion administrative et la recherche d'emploi. D'autre part, la pédagogie doit éclairer les stagiaires sur le fonctionnement et les logiques des réseaux sociaux et amener chacun des participants à une « culture numérique critique ». Nous insistons également sur le fait que les outils numériques doivent rester, en matière de pratique pédagogique, des outils parmi d'autres et qu'il convient de tenir compte à la fois de la multiplicité des intelligences, mais aussi de l'influence du rapport à l'écrit, très contrasté d'une catégorie de la population à une autre²¹.
- > **Les rôles des acteurs** : « comment se redéfinissent ces rôles avec notamment l'émergence des figures du sujet social apprenant, « entrepreneur de soi » et responsable de ses compétences, du côté des apprenants »²², alors que la plupart de nos publics, très éloignés du marché de l'emploi et très démunis face aux compétences numériques, sont aussi parfois très démunis face aux compétences de base²³ ? Aussi, dans ce contexte, la figure de l'accompagnateur doit être repensée et outillée dès l'instant où « les travailleurs en insertion se retrouvent régulièrement et parfois, malgré eux, en position de médiateurs numériques » et où leurs capacités d'accès (aspects matériels, savoirs et compétences nécessaires à l'utilisation des technologies) sont parfois limitées également²⁴. La posture de formateur est donc questionnée et, en tant que secteur, il faut s'interroger sur les réponses et stratégies à mettre en place.
- > **L'instrumentation des pratiques et des relations humaines et pédagogiques** : « dans quelle(s) mesure(s) les environnements d'apprentissage instrumentés participent-ils d'une

¹⁸ Les référentiels DigComp sont des cadres de référence pour les compétences numériques (21 compétences numériques de base regroupées sous 5 domaines) qui ont pour objectif de soutenir les pays européens dans la conception de politiques, mesures, programmes et autres dispositifs favorisant le développement des compétences numériques.

¹⁹ Ludo Ergo Sum : « De la digitalisation du champ de l'insertion : sens attribués, compétences et pratiques émergentes », Conférence d'ouverture, *op. cit.*

²⁰ Brotcorne P., 2017, « La fracture numérique : mythe ou réalité », in *L'Essor*, Namur, n°82, p. 8.

²¹ Voir Pasquier D., 2018, « Classes populaires en ligne – Des oubliés de la recherche ? », *La Découverte Réseaux*, N°208-209, pp. 9-23.

²² Ludo Ergo Sum : « De la digitalisation du champ de l'insertion : sens attribués, compétences et pratiques émergentes », Conférence d'ouverture, *op. cit.*

²³ FOREM, *Analyse des besoins pour l'insertion à l'emploi des demandeurs d'emploi*, mars 2020.

²⁴ Intermire, *op. cit.*, p. 18.

industrialisation et d'une professionnalisation des relations humaines et pédagogiques ? »²⁵. Ici se situe un enjeu central de nos missions et de nos activités, sur le plan organisationnel, mais aussi sur le plan éthique. La déshumanisation des relations, du fait de l'instrumentation des pratiques, peut générer un travail moins approfondi avec un stagiaire alors que la complexité de la situation le nécessite. Aussi, les relations entre les personnes (formateurs et stagiaires) sont capitales et peuvent être entachées dans le cas d'une utilisation accrue d'outils numériques. Par ailleurs, il semble que le support papier reste un vecteur d'interaction efficace entre l'utilisateur et le travailleur social²⁶. La digitalisation des pratiques et l'instrumentation des relations doivent s'opérer de manière nuancée et en fonction d'objectifs précis et non au nom d'un dogmatisme pédagogique qui placerait « le numérique » au premier rang en toutes circonstances.

- > **Les dispositifs d'insertion** : *« comment se redessinent les frontières entre les champs professionnels de la formation/de l'accompagnement et ceux de l'emploi/du projet ? Comment la régulation par un système technique transforme l'appareil de formation ? Assistes-t-on à une ubérisation, à une industrialisation des structures d'accompagnement des publics en insertion (DE, jeunes « Neet », personnes faiblement qualifiées/scolarisées) ?* »²⁷. La question des relations partenariales ainsi que l'identité sectorielle sont ici questionnées et traversées par l'avènement du numérique. Le débat reste ouvert et des synergies doivent s'opérer afin, notamment, de pouvoir réaliser des économies d'échelle et d'offrir des services complémentaires. Très concrètement, s'agissant du matériel, le coût parfois exorbitant des équipements peut constituer un obstacle à la mise en place d'une formation. Certes, les initiatives et investissements publics wallons ne manquent pas. Citons, à titre d'exemples, le Plan Mobilisateur des Technologies de l'Information et de la Communication (PMTIC) qui est un dispositif visant à sensibiliser et former aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) les demandeurs d'emploi peu familiarisés avec l'informatique, ou encore les Espaces publics numériques (EPN) qui, au nombre de plus de 150 et répartis dans toute la Wallonie, visent à développer la participation citoyenne à la société de l'information.

Se former au numérique

À l'intersection de ces différents paramètres à l'œuvre au cœur de situations éducatives et d'insertion qui sont traversées par la question de la digitalisation se joue également la question des besoins en formation en matière de compétences numériques. Cela aura été une des premières préoccupations du projet Start Digital (voir plus loin) qui a mené une enquête auprès des CISP en mars 2019. Les principaux résultats de cette enquête indiquent que sur les 67 CISP ayant répondu, seuls 20% des centres déclaraient ne pas travailler les compétences numériques en formation ; 30 % travaillaient les compétences numériques en lien avec une filière de formation (informatique, d'orientation, administrative ou PMTIC), filières informatiques, filières administratives) ; 35% proposaient un module de formation transversal aux compétences numériques ; 16% déclaraient travailler certaines compétences numériques lors de leurs formations sans organiser de modules spécifiques. Au niveau des compétences les plus travaillées en formation, on notait celles qui visent à mener une recherche, à interagir via les outils numériques (réseaux sociaux, intranet...), à développer des contenus textuels, à traiter des données, à partager et publier des informations, à gérer des données et à adapter les documents à leur finalité. Enfin, selon les équipes pédagogiques en place, les quatre besoins principaux en formation des stagiaires CISP étaient « apprendre à chercher de l'information, la stocker, l'utiliser » ; « apprendre à communiquer via les outils

²⁵ Ludo Ergo Sum : « De la digitalisation du champ de l'insertion : sens attribués, compétences et pratiques émergentes », Conférence d'ouverture, *op. cit.*

²⁶ *Ibid.*, p. 21.

²⁷ Ludo Ergo Sum : « De la digitalisation du champ de l'insertion : sens attribués, compétences et pratiques émergentes », Conférence d'ouverture, *op. cit.*

numériques » ; « développer son esprit critique lié à l'usage du numérique » ; « protéger ses données et sa vie privée ». Précisons que ces données datent d'avant 2020 et la période de confinement. Depuis lors, les CISP ont fait preuve de résilience et se sont lancés dans de nouveaux projets.

3. Se saisir des enjeux : s'impliquer dans des projets et être une force de proposition

Dans sa Déclaration de politique régionale (DPR – 2019-2024), le Gouvernement wallon s'est engagé, *via* la mise en œuvre de son plan Digital Wallonia, à vouloir résorber la « fracture numérique » et à contribuer au développement des compétences numériques, notamment pour les demandeurs d'emploi. Ce plan consiste en un ensemble de services et de ressources visant à sensibiliser les entreprises wallonnes aux enjeux et aux opportunités de la transformation numérique (baromètres, outils d'autodiagnostic, aides financières, etc.). Au travers de ce plan, la volonté politique affichée ne peut que nous satisfaire tout comme d'autres initiatives politiques et/ou institutionnelles qui poursuivent les mêmes objectifs.

Start Digital

À ce jour, nous sommes impliqués activement dans le projet Start Digital. Piloté par le Service Public de Wallonie et mené de mars 2020 à février 2022²⁸, le projet « Start Digital » s'inscrit dans le cadre du Programme européen EaSI (Employment and Social Innovation). L'objectif général du projet consiste à mettre en œuvre une stratégie intégrée de formation aux compétences numériques de base pour les demandeurs d'emploi et les apprenants adultes peu scolarisés. Ce projet débouche sur de nombreux partenariats, avec les CISP qui le souhaitent ainsi qu'avec toutes les parties prenantes au projet. Le développement d'un référentiel sur les compétences numériques non professionnelles commun aux partenaires est envisagé et la collaboration de ces partenaires en vue de mutualiser les ressources pédagogiques (plateforme collaborative) est favorisée. L'objectif est à la fois de permettre aux stagiaires de développer des compétences numériques pertinentes et de développer les compétences des équipes pédagogiques tout en se dotant, avec les autres partenaires, d'outils pédagogiques transversaux.

PMTIC

Nous sommes également impliqués dans Le Plan Mobilisateur TIC, né en 2002, à l'initiative de la Ministre wallonne de l'Emploi et de la Formation. Ce plan est destiné à sensibiliser et à former aux TIC le public des demandeurs d'emploi (DE), prioritairement les DE qui sont éloignés de ces nouvelles technologies et qui souhaitent s'y former. En 2020, on compte 53 opérateurs de formation qui sont associés à ce plan et qui sont agréés pour dispenser les formations PMTIC²⁹. En 2014, la réforme du dispositif PMTIC s'est accompagnée de nouvelles contraintes importantes au niveau administratif, au niveau du suivi pédagogique et individuel du public cible ainsi qu'au niveau des qualifications requises pour le personnel formateur. Ces nouvelles contraintes n'ont toutefois pas été suivies de moyens supplémentaires. De plus, le positionnement peu clair qui encadre la réforme a mis en péril la viabilité du dispositif PMTIC : certaines structures se dissuadent d'y rester alors que des candidats stagiaires éprouvent des difficultés à y entrer (absence de tout incitant à la formation pour les uns, accès à la formation interdit pour les autres). Depuis la réforme du dispositif PMTIC et les groupes de travail initiés en 2015 avec les opérateurs agréés, le positionnement du PMTIC fait débat. Les uns prônent une approche s'inscrivant

²⁸ Le projet sera peut-être prolongé jusqu'à fin août 2022.

²⁹ En 2020, parmi les 53 opérateurs agréés PMTIC, 33 sont également agréés CISP.

prioritairement dans le secteur de l'action sociale ou à tout le moins en amont du secteur de l'insertion socioprofessionnelle, les autres souhaitant inscrire leurs actions dans le cadre de l'insertion socioprofessionnelle. Force est de constater le déclin continu du dispositif, alors même que les baromètres démontrent l'utilité de travailler à l'inclusion numérique des Wallon-ne-s, et que la crise sanitaire que nous connaissons en réclame l'urgence. Il est primordial de réviser ce dispositif tout en clarifiant la position du PMTIC dans son articulation avec d'autres dispositifs existants dans le cadre d'une politique intégrée et cohérente d'inclusion numérique à l'attention des publics défavorisés en la matière. Depuis les travaux sur le Plan d'Actions pour la Médiation Numérique de tous les Wallons (PAMN) entamés en avril 2019, l'avenir des PMTIC, mais aussi celui des Espaces Publics Numériques (EPN) est questionné, dans la perspective de l'élaboration d'un plan global cohérent. C'est pourquoi, dans la continuité de ce Plan, la Ministre de la Formation a mis en place fin 2020 un groupe de travail pour réviser le décret PMTIC avec la volonté de l'inscrire dans le champ de l'insertion socioprofessionnelle³⁰.

Plan d'Actions pour la Médiation Numérique de tous les Wallons

Associés aux travaux d'accompagnement et de révision du PAMN, nous serons tout d'abord attentifs à la stabilisation de la situation des opérateurs agréés PMTIC, ce qui implique à nos yeux de réviser différents points de la réglementation actuelle. Partant des besoins et des compétences des publics éloignés du numérique, le PMTIC mériterait selon nous d'être renforcé et valorisé en soi. Toutefois, à la croisée des chemins entre EPN et CISP, ce redéploiement du PMTIC gagnerait à se faire en cohérence tant avec les EPN qu'avec les CISP. Nous défendons également l'idée de créer un dispositif intégré de résorption de la fracture numérique, en synergie avec les EPN. Enfin, renforcer et clarifier « l'articulation et la coordination entre les CISP, PMTIC et EPN » dans le cadre d'une politique intégrée et cohérente d'inclusion numérique à l'attention des publics défavorisés en la matière nous paraît, à moyen ou long terme, une stratégie ambitieuse à privilégier.

S'agissant du PAMN, l'IF a réagi positivement en reconnaissant la nécessité, pour la Wallonie, de se doter d'un véritable Plan d'actions afin de lutter efficacement contre la fracture numérique qui risque de creuser encore davantage les inégalités économiques et sociales. Elle a donc participé activement à l'élaboration de ce Plan et a également reconnu l'ambition affichée par celui-ci et la nécessaire mobilisation de moyens humains, matériels et financiers dédiés à ce Plan. Elle a enfin salué la dimension pragmatique du Plan, articulée autour de 14 actions détaillées. Nous avons également insisté auprès de l'administration wallonne sur plusieurs points importants, dont la nécessité de :

- > Dépasser, dans les actions ciblées, des catégorisations trop simplistes comme les demandeurs d'emploi, les seniors, les autres fragilisés numériques, en s'appuyant davantage sur des liens de causalité impactant pour les personnes tels que le statut socio-économique, l'analphabétisme, l'isolement (le manque de ressources sociales), la malvoyance, la non-maitrise du français, etc. ;
- > Prendre en compte, notamment, la problématique du public analphabète pour qui la lecture constitue le canal d'entrée face aux outils numériques ;
- > Porter l'attention, outre à l'accès aux équipements, aux sites mal adaptés et non intuitifs qui sont également des obstacles ;

³⁰ L'IF est partie prenante de ce GT dans la mesure où il a été décidé récemment par son organe d'administration que l'Interfédé avait aussi pour mission de représenter et défendre les opérateurs PMTIC agréés CISP.

- > Mener une politique volontariste et efficace qui conduit à des actions d'orientation, de formation, d'accompagnement, mais aussi de développement de services en ligne accessibles pour toutes et tous (pour les non-voyants, par exemple) ;
- > Renoncer à l'injonction et à la production d'un discours dominant portant sur le recours au numérique alors que ce recours doit faire « sens » pour les personnes concernées et s'inscrire dans un contexte d'attractivité plus large, qui tient compte d'un contexte économique (coûts supplémentaires pour les ménages) et social (respect de la vie privée, par exemple), mais aussi du contexte culturel d'une personne, avec ses pratiques et ses usages, voire ses *us* et ses coutumes (les codes utilisés ne sont pas partagés par tous) ;
- > Veiller aux bonnes conditions d'utilisation des outils numériques disponibles au sein des espaces publics : les aménagements, parfois trop visibles, exposent les utilisateurs et les utilisatrices au « regard » des autres et amplifient une situation de fragilité, d'insécurité et d'inégalité déjà mal vécue ;
- > Encourager les démarches proactives des dispositifs et des acteurs de la médiation numérique envers les usagers, comme par exemple des actions qui consisteraient à se déplacer vers le public plutôt que d'attendre systématiquement que le public vienne de lui-même au sein d'un dispositif ;
- > Maintenir l'individualisation des parcours et ne pas identifier *a priori* des parcours-types en termes de médiation numérique ;
- > Sensibiliser les acteurs de première ligne en contact avec les publics fragilisés. L'IF avait relevé cet aspect à travers son action « Orientation » dans le cadre de l'Année des compétences (2013), en mettant en évidence les acteurs de l'éducation permanente, le milieu associatif en général, les clubs de sports, etc. pour leur rôle important de « passeurs » entre les publics éloignés de l'emploi, de la formation et de l'insertion et les structures de formation ou d'accompagnement ;
- > Soutenir l'équipement et la connexion individuelle des ménages, en proposant un « tarif social » qui contribuerait à offrir ce service au plus grand nombre.

Projet « Coup de pouce digital »

Rappelons aussi que le projet « Coup de Pouce digital » prévoit l'octroi d'une subvention permettant aux CISP d'acquérir des ordinateurs portables afin de les mettre à disposition de leurs stagiaires et de mettre en place un dispositif d'accompagnement qui comprend une formation de base à l'entretien de l'ordinateur portable et à sa manipulation ainsi qu'une formation relative aux ressources utiles aux stagiaires (sites de recherche d'emploi, démarches administratives, etc.). Ce projet, initié dans le cadre du Plan de sortie de la pauvreté, poursuit très certainement un objectif louable (mettre à la disposition de personnes précarisées l'outil informatique ainsi que divers accessoires comme une souris, une sacoche de transport ou une housse de protection adaptée). Néanmoins, ce projet nous questionne dès l'instant où il se limite à la dimension matérielle, mais ne prévoit rien en termes d'accès à une connexion Internet. Si nous adhérons à la mesure dans l'optique d'une implication volontaire des CISP dans la lutte contre la fracture numérique qui touche particulièrement leurs publics (dans une perspective d'insertion, d'émancipation sociale et d'autonomie), nous resterons plus que vigilants face au risque de banalisation du travail formatif et psychosocial à distance au-delà de la situation de crise actuelle.

Au vu des missions et publics concernés, en aucun cas un basculement durable du secteur vers le « distanciel » n'est envisageable. Une évaluation de la mesure est prévue au second semestre 2021.

La réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi

Enfin, parmi les projets actuels en lien avec les enjeux de la digitalisation, celui de réforme du dispositif d'accompagnement des DE nous mobilise tout particulièrement dans la mesure où, d'une part, le « Dossier Unique » virtuel (DU) constitue un des outils qui sera privilégié pour l'accompagnement du DE et que, d'autre part, l'autonomie numérique de celui-ci sera évaluée afin de privilégier ou non un accompagnement à distance. Nous avons exprimé nos réserves³¹, entre autres, sur ces deux éléments importants de la réforme. Pour nous, il est essentiel que les outils numériques ne se heurtent pas aux droits des DE qui doivent pouvoir conserver des marges de manœuvre, à la fois sur les informations les concernant (respect du RGPD³²), mais aussi sur leurs besoins, leurs aspirations, leur projet professionnel et les modalités d'accompagnement qu'ils souhaitent. De plus, à nos yeux, ce DU ne peut en aucune manière constituer un outil exploité à des fins de contrôle et de sanction. Par ailleurs, alors qu'il est demandé aux opérateurs de formation et d'insertion qui sont des partenaires du FOREM de transmettre à destination de ce DU certaines informations sur le DE, il nous semble que le climat de confiance avec le DE pourrait être rompu. Nous sommes aussi très attentifs au maintien d'un accompagnement en présentiel qui non seulement permet l'établissement d'une relation de confiance au sein d'un espace de dialogue et d'expression, mais également garantit une relation d'accompagnement approfondie et sur mesure. Aussi, nous sommes convaincus que l'élaboration des outils numériques doit se concevoir en partenariat avec les opérateurs afin d'assurer au maximum une « accessibilité » par les DE peu diplômés. Par ailleurs, nous sommes et resterons vigilants au sujet du processus en cours de dématérialisation des droits et obligations du DE, afin qu'il ne pénalise pas les personnes très éloignées de l'emploi, voire ne les exclut pas définitivement du processus d'accompagnement, très utile dans un parcours d'insertion.

4. Lignes de force pour un processus d'acquisition des compétences numériques nuancé, progressif et adapté aux publics au sein des CISP

Le recours aux outils numériques doit être un choix !

- > *Le numérique est bien **un outil** et pas une fin en soi ;*
- > *Les outils numériques sont utiles, mais possèdent également **certaines limites** dont il faut avoir conscience et ne doivent pas être considérés comme des outils indispensables en toutes circonstances ;*
- > *Chaque personne doit pouvoir **choisir d'y adhérer** ou pas et d'y avoir recours ou pas ;*
- > *Les institutions publiques et privées doivent tenir compte de cette **liberté des individus** à adhérer ou pas aux outils numériques et, en conséquence, garantir un service en présentiel à toute personne qui le demande ;*
- > ***L'accès aux droits fondamentaux** comme l'éducation, l'enseignement, les services sociaux (tels que le FOREM, les organisations syndicales, les banques), etc. doit être garanti pour tout le monde sans un passage obligé par les outils numériques ;*

³¹ Plusieurs réunions de concertation ont eu lieu et des courriers adressés à la Ministre de l'emploi et de la Formation ainsi qu'au FOREM au pilotage de cette réforme.

³² Règlement général de la protection des données.

- > L'administration publique doit garantir à toutes et à tous un **accès aux services** et ne doit pas imposer une **dématérialisation des droits sociaux** qui risque d'aggraver les **inégalités sociales** déjà présentes et de provoquer des situations où les plus démunis ne seront plus en capacité de faire valoir leur droit ;
- > Pour les personnes qui désirent, par choix personnel ou par facilité, de recourir aux services en ligne, l'administration publique doit également **garantir un accompagnement** (par téléphone ou via un tutoriel adapté et pédagogique) ;
- > Les personnes qui décident de **recourir aux outils numériques** doivent pouvoir le faire **dans de bonnes conditions** et se voir offrir des garanties d'accès et des facilitations d'usages.

L'accès aux outils numériques, leur utilisation et leurs usages sont des enjeux démocratiques

- > Aujourd'hui, le **Wifi gratuit** s'impose comme une mesure indispensable permettant aux personnes en situation de précarité (critères à définir selon, par exemple, le revenu) d'avoir accès de manière équitable à Internet ;
- > Les **sites Internet** doivent être « pensés » pour tous les utilisateurs et toutes les utilisatrices de manière universelle : ils doivent donc être **adaptés** sur le plan de l'ergonomie cognitive en tenant compte aussi de la spécificité des usagers (personnes handicapées, personnes analphabètes), mais aussi des non-usagers (tenir compte des pratiques et des expériences des utilisateurs et sonder ceux qui ne sont pas « en ligne ») ;
- > Des **espaces publics** d'accès aux équipements doivent être disponibles à toutes et à tous en suffisance sur l'ensemble du territoire ;
- > La conception de ces espaces publics doit être pensée de manière à **accueillir les personnes dans de bonnes conditions** : plages horaires, discrétion des espaces, accompagnement si besoin, etc. ;
- > La **formation aux compétences numériques** ne doit **pas être obligatoire**, mais elle doit être accessible à toute personne qui souhaite développer ses compétences en la matière.

L'accès aux outils numériques et leurs usages impliquent du point de vue des personnes :

- > La possibilité, pour toutes les personnes, de **bénéficier d'un accès** aux outils numériques, quelles que soient leur situation économique, sociale et professionnelle (en emploi et au chômage) ainsi que leur situation géographique (lieu d'habitation) ;
- > La garantie d'un **libre arbitre** et la possibilité d'adhésion personnelle ou pas à l'environnement numérique et à ses règles ;
- > Une prise de conscience de l'importance des **compétences numériques** (même si elles ne doivent pas être considérées comme incontournables) dans les démarches de recherche d'emploi et de recrutement ainsi que dans les formations, les pratiques pédagogiques et dans l'emploi ;
- > La maîtrise, des **compétences de base** comme la lecture et l'écriture conjointement à l'apprentissage, si la personne le souhaite, des compétences numériques ;
- > La perception d'un **intérêt** à recourir aux outils numériques ;
- > La prise de conscience de l'importance, aujourd'hui, de **se former en permanence** (obsolescence des outils et des compétences) et **dans de bonnes conditions** afin de pouvoir accéder à l'information, la décoder, la comprendre, se l'approprier et l'exploiter ;
- > Le développement de sa propre **capacité d'abstraction** afin de s'y retrouver dans un univers conceptuel complexe et de comprendre la logique propre au numérique et son rapport particulier à l'image.

L'accès aux outils numériques et leurs usages impliquent du point de vue des CISP :

- > Une prise de conscience et une prise en compte des « **fractures numériques** » : disparités d'accès, de compétences, d'usages et d'adhésion aux outils numériques chez les stagiaires ;
- > La prise en compte du **coût** que représentent l'achat des équipements, la maintenance des outils et les frais de connexion ;
- > Le développement de **partenariats entre les opérateurs** en vue du partage de matériels et de réduction des coûts cités ci-dessus ;
- > Le **développement d'actions de sensibilisation** des opérateurs partenaires aux fractures numériques ;
- > Une prise de conscience de **l'importance de l'environnement et du réseau social** du stagiaire, souvent peu propices à l'acquisition des compétences numériques : tout le monde ne possède pas les ressources sur le plan matériel, mental, social, culturel, intellectuel, etc. ;
- > Une prise de conscience du **rôle fondamental des compétences de base** dans le processus d'acquisition des compétences numériques ;
- > Une prise de conscience que **la formation à distance ne va pas de soi** et qu'elle peut être, dans certaines circonstances, inappropriée (du point de vue du stagiaire ou du point de vue pédagogique/méthodologique selon le type de formation) ;
- > Le développement de **filières de formations** centrées sur les métiers du numérique, sur le développement des compétences numériques de base ou spécifiques liées à un métier donné ;
- > Une **offre de formations** adaptée, idéalement articulée pour celles et ceux qui le souhaitent autour des compétences numériques instrumentales (capacités techniques), structurelles (accéder à l'information et la traiter) et stratégiques (la réappropriation de l'information) ;
- > Une **adaptation des dispositifs** d'accompagnement et de formation en fonction des secteurs et des filières de formations ;
- > Le développement d'une méthode d'approche, d'un cadre et d'un **accompagnement spécifique** ;
- > La mise en place de **pratiques pédagogiques** qui tiennent compte du niveau des compétences de base des stagiaires, de la multiplicité des intelligences, du rapport à l'écrit et de l'importance toujours présente du support papier pour de nombreux stagiaires, en n'oubliant pas que le numérique ne s'apprend pas par le numérique ;
- > Une pédagogie adaptée aux **perspectives émancipatrices et d'autonomisation** des stagiaires qui caractérisent les CISP et le refus d'un dogmatisme pédagogique autour du numérique ;
- > Le maintien d'un **accompagnement physique** : le lien, les contacts et le présentiel sont des éléments importants qui permettent la gestion en profondeur de situations complexes et la mise en place d'un travail de médiation rendu souvent nécessaire par des circonstances particulières et parfois compliquées à gérer en raison du vécu ou de la situation des stagiaires (assuétudes, handicap, analphabétisme, etc.) ;
- > Le développement, chez le stagiaire, de sa capacité « **d'apprendre à apprendre** » et d'une « **culture numérique** » critique ;
- > Une **formation des formateurs/accompagnateurs** à la fois aux compétences numériques, mais aussi à la pédagogie des pratiques du numérique et à la médiation ;
- > Une **attention pour le personnel** des CISP, notamment dans le cadre de certaines **démarches administratives** qui se font désormais par le biais du numérique ;

- > Une attention particulière quant à **l'impact psychosocial** (surcharge mentale, perte d'autonomie, isolement, brouillage entre vie privée et vie professionnelle), généré par les démarches numériques et aux potentiels sentiments d'incompétences, à la fois pour les stagiaires, mais aussi pour le personnel des CISP.

Le développement des outils numériques implique un soutien des autorités publiques

- > Les pouvoirs publics doivent laisser aux personnes le choix d'adhérer ou non à la culture numérique et, en conséquence, de garantir, à celles et ceux qui le souhaitent, **l'accès direct aux services publics** en tous genres : logement, aide sociale, emploi, éducation, formation, etc.
- > Les pouvoirs publics doivent également mettre en place des **politiques proactives d'accompagnement des utilisateurs** des outils numériques ;
- > Des **moyens techniques et financiers** doivent être alloués aux structures d'accompagnement des demandeurs d'emploi et de toutes personnes fragilisées afin qu'elles disposent de matériels et qu'elles aient la capacité d'assumer les divers coûts y afférents : maintenance, stockage, licences, assurances, etc. ;

Pour ne pas conclure... et rester vigilant !

La digitalisation de la société présente trois caractéristiques que nous ne pouvons ignorer : elle apporte de nombreux changements dans la société et impacte en profondeur nos manières de vivre ; ces changements sont rapides ; ils sont permanents et continuels. Malgré les progrès et les avancées considérables liés à la digitalisation, nous pensons que le risque de renforcement des inégalités et des processus d'exclusion est important. L'omniprésence de l'environnement numérique et l'injonction implicite à recourir constamment au digital soulèvent pour nous des enjeux démocratiques importants. Des enjeux qui ne concernent pas uniquement les dispositifs d'insertion et le marché de l'emploi. D'autant plus si l'accès aux services publics est lui aussi conditionné à la possession et à l'utilisation (la maîtrise) d'appareils numériques, alors que de nombreuses personnes peinent à y accéder et à en tirer les bénéfices. Cela soulève, sur le plan sociétal (et singulièrement des politiques publiques), de multiples questions : comment, au sein d'organismes publics, accompagner la généralisation du passage au numérique afin de garantir l'égalité d'accès aux droits des plus fragilisés ? Comment penser des choix technologiques adéquats et efficaces ? Comment articuler une politique de digitalisation (la dématérialisation des démarches relatives aux prestations sociales, par exemple) et la prise en compte de la complexité de certains parcours administratifs ? Plus globalement, comment, afin de ne pas amplifier les effets de la précarité et de l'isolement social, mettre en place des politiques qui facilitent les démarches pour des catégories socialement plus vulnérables comme les personnes âgées, en situation de handicap, les demandeurs d'emploi éloignés de l'emploi, les allocataires sociaux, etc. ? Toutes ces questions sont à ce jour en débat. Elles s'appliquent également au champ spécifique de la formation et de l'insertion. Compte tenu de nos publics et de nos missions, nous y resterons particulièrement attentifs et continuerons à soumettre notre avis et à proposer, dans un esprit constructif, des pistes d'action, dans les seuls buts, d'une part, d'éviter le renforcement des inégalités sociales et, d'autre part, d'améliorer de manière durable l'insertion socioprofessionnelle des stagiaires...