

Exp. L'Interfédé
Rue Marie-Henriette 19-21 • 5000 Namur

**La revue trimestrielle
du secteur de l'insertion
socioprofessionnelle**
Trimestriel • 1^{er} trimestre 2021

NUMÉRO

95

L'essor



Le
numérique
dans les CISP,
tout un
chantier

∴ Sommaire



Éditorial

3

Dossier

Fractures et inégalités numériques

6

> La fracture numérique sur le devant de la scène

9

> Molengeek : Tech start up à Molenbeek

10

De l'ère du numérique à la digitalisation de la société.
Questionner les enjeux et penser l'avenir de notre secteur

12

> Cadastre des initiatives des CISP dans le domaine numérique

16

Les enjeux éThIC du numérique en formation d'alphabétisation

18

Quatrième révolution industrielle en Wallonie

21

> Habilux : EFT en chantier numérique

23

> Chez Apides, de la débrouille à la maîtrise numérique

25

> Expérience positive de formation à distance chez Archipel

26

Le numérique dans le paysage institutionnel wallon

29

Pour aller plus loin...

34

Le numéro 96 sortira
en juin 2021.

Son thème : Le programme
de formation de l'Interfédé

Contact : Véronique KINET
081/74.32.00

E-mail : secretariat@interfede.be

Le tout au numérique nuit à l'inclusion parce qu'il crée des inégalités dans l'accès aux services publics ; la Suède¹ l'a bien compris et fait machine arrière.

Alors que le Forem, ainsi que d'autres institutions publiques ou privées, se lancent dans la numérisation de leurs services, **nous demandons que l'on se soucie des personnes vulnérables numériquement**. Nous affirmons nos propres conceptions, méthodes et outils. Et nous sommes des acteurs dans la lutte contre la fracture numérique.

La moitié des demandeurs d'emploi sont touchés par la fracture numérique

Dans les ménages les plus précaires avec moins de 1200 euros de revenus par mois,

il n'y a aucun accès Internet dans un cas sur trois. Sur le plan des compétences nécessaires pour évoluer dans un environnement de plus en plus numérique, si 40 % des Belges ont des compétences numériques faibles, la proportion monte à 50 % chez les demandeurs d'emploi, et même à 75 % chez les personnes avec des revenus faibles et un niveau de diplôme peu élevé.

Ces chiffres interpellants frappent l'esprit à l'heure de la crise sanitaire provoquée par la covid-19 où une bonne part de notre vie sociale, scolaire, professionnelle ou citoyenne a migré en ligne. C'est tout l'intérêt du "Baromètre de l'Inclusion Numérique"² publié par la Fondation Roi Baudouin qui éclaire **une fracture numérique grandissante pour la frange de la population la moins visible**.

La fracture numérique compte plusieurs niveaux. Depuis des années, l'immense majorité de la population est imposée réputée connectée. Mais avec le basculement vers le télétravail ou école et formation à distance imposées par la crise sanitaire, on a bien vu **qu'être connecté matériellement ne suffit pas. La qualité de l'accès et les conditions de l'accès à Internet comptent aussi, tout comme les compétences nécessaires à la maîtrise de ces nouveaux outils**. Dans beaucoup de familles défavorisées, il fallait attendre son tour pour accéder au seul et poussif ordinateur familial, quand il y en avait un, alors qu'une connexion défectueuse en compromettait l'usage. Des recherches internationales montrent que des jeunes qui avaient un accès sporadique à Internet, quand ils vont sur Internet dans des lieux publics, doivent se dépêcher et y vont pour une question spécifique. Ils font donc une recherche très ciblée et ils n'ont pas l'occasion de développer des usages un peu exploratoires qui leur permettent de développer l'éventail de leurs pratiques, alors que les autres jeunes qui ont cette connexion permanente à la maison avec un ordinateur de bonne qualité développent des pratiques exploratoires.

La fracture numérique concerne aussi l'accès aux services publics

L'accès aux services "essentiels" (banque en ligne, administration, etc.) **constitue un autre niveau de la fracture numérique**. Les pouvoirs publics ont la responsabilité de maintenir des alternatives physiques. La Suède l'a bien compris et a pris une première mesure correctrice portant sur les paiements avec l'obligation aux banques de fournir des services en liquide afin de lutter contre les inégalités sociales causées par les nouvelles technologies.

¹ Trends Tendence, 20 juillet 2020.

² Baromètre de l'Inclusion Numérique, Périne Brotcorne, UCLouvain, CIRTES, Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, Etat et Société, Ilse Mariën, imec-SMIC-VUB, Fondation Roi Baudouin août 2020. file:///C:/Users/Aleap/Downloads/2020_Barom%C3%A8tre%20Inclusion%20Num%C3%A9rique_2020_FR.pdf



La Suède a été l'un des premiers pays européens à se lancer dans le paiement 100 % numérique, le cash y avait quasiment disparu de la circulation. Selon des observateurs, ce passage à l'argent virtuel est même d'application dans les églises, où la traditionnelle quête a été remplacée par la possibilité de verser son obole via Swish, un système de paiement instantané par téléphone. Des personnes sans domicile fixe, plutôt que de tendre la main aux passants, arborent sur leur poitrine leur contact Swish.

Cette quasi-éradication de l'argent liquide a comme conséquences de **creuser les inégalités sociales et de renforcer la fracture numérique**. En effet, l'accès aux paiements numériques nécessite entre autres d'avoir un numéro universel d'immatriculation, un compte en banque, un domicile fixe, ce que n'ont pas les immigrés, les touristes, ou des personnes en situation de grande précarité. L'argent virtuel nécessite aussi de pouvoir jongler avec des outils numériques, de posséder un smartphone ou un ordinateur portable, ce à quoi les seniors par exemple n'ont pas toujours accès. Enfin, il exige aussi une couverture Internet permanente et de bonne qualité pour les transactions, ce qui est parfois défaillant dans des zones rurales plus reculées.



Aussi, les élus ont réagi, une nouvelle loi est entrée en vigueur, les banques suédoises doivent maintenant permettre de retirer de l'argent liquide dans un rayon de 25 kilomètres. Il s'agit de **laisser à chaque citoyen la liberté de choisir** ses moyens de paiement, et de protéger les plus vulnérables. La mesure a été adoptée à la quasi-unanimité des députés en novembre 2019. Voilà donc un des pays européens les plus "avancés" en la matière qui **encadre et limite le tout au numérique** en garantissant l'accès à l'argent liquide...

Non au tout numérique

Si l'outil privilégié pour dialoguer avec les institutions publiques ou privées est le seul e-mail, force est de constater que l'outil n'est pas utilisé par les publics qui ont un faible niveau de diplôme, ce qui induit des difficultés à s'exprimer par écrit. L'e-mail survalorise l'écrit, alors que ce sont plutôt les applications des smartphones conçues autour de l'image ou de l'oralité qui sont privilégiées. À l'heure où le Forem vise la digitalisation de ses services et risque de basculer à son tour vers le tout numérique, **l'offre du Forem se doit donc d'être en phase aux pratiques, à la culture et aux compétences d'une moitié de son public** : des formations, des accompagnements, des modes de communication adaptés doivent être garantis, ainsi qu'une attention aux outils numériques utilisés par les plus précarisés.

Une transition numérique inclusive doit être garantie politiquement. Chiche que nos députés wallons auront à cœur de l'inscrire dans le projet de décret relatif à la réforme de l'accompagnement au Forem quand il arrivera au Parlement wallon début 2021 ! Chiche que notre Service public wallon de l'emploi intégrera enfin et mieux une telle priorité ! **Nous serons vigilants** à son respect dans la mise en œuvre de cette importante réforme que constitue le Décret accompagnement³ à travers ses arrêtés



³ Et notamment dans son volet numérique



d'exécution ou les pratiques et organisations qui en découleront. "Der Teufel steckt im detail (le diable se cache dans le détail)" écrivait Nietzsche, alors qu'en cette fin du XIX^e siècle, les machines à calculer programmables faisaient leur apparition.

Prendre les besoins des personnes comme point d'ancrage, c'est **s'inscrire dans un paradigme inclusif**. Il conduit à explorer les marges, à sortir du cadre. Depuis ses origines, notre secteur questionne les contours de l'action et cherche de nouvelles réponses en interpellant le politique. Nous voulons **réintroduire de l'humain** là où il n'y a guère que des procédures, tentons de **développer des modèles d'intervention alternatifs** et d'ouvrir des voies pour **changer l'environnement sociétal...** et pas seulement l'individu. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle le n° 97 de l'Essor sera consacré à l'accompagnement des chercheurs d'emploi, car l'accompagnement est au cœur de la mission des CISP de même que la liberté associative.

La question des relations partenariales ainsi que l'identité sectorielle sont ici questionnées par le développement du numérique en lien avec les effets de la crise sanitaire et les contraintes de distanciation physique qu'elle a induits. Des centres CISP sont aussi présents aux avant-postes pour réduire la fracture numérique. **Les initiatives ne manquent pas**, citons, à titre d'exemples, leur forte implication dans le Plan Mobilisateur des Technologies de l'Information et de la Communication (PMTIC), dispositif soutenu par la Région wallonne 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 dans 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**.

JEAN-LUC VRANCKEN,

Président de l'Interfédé

Fractures et inégalités numériques

Le récent Baromètre de l'inclusion numérique, commandé par la Fondation Roi Baudouin, note que quatre Belges sur dix sont à risque d'exclusion numérique. Parmi ceux-ci, on retrouve notamment des groupes que l'on connaît bien dans le secteur (personnes peu qualifiées, à faibles revenus, femmes isolées...), qui vivent de nombreuses inégalités sociales, désormais exacerbées par les inégalités numériques.

Ces dernières années, on peut difficilement nier la **digitalisation grandissante, fourmillante, de notre société**. De plus en plus d'aspects de notre vie quotidienne sont impactés par le numérique, que ce soit dans la sphère professionnelle ou dans la sphère privée. Démarches et procédures administratives, commerce, éducation et formation, emploi, loisirs... nombre de nos habitudes se dématérialisent peu à peu. À tel point qu'il devient parfois inenvisageable ou inconfortable de ne pas être connecté. Les non-utilisateurs (par manque de compétences, sans connexion...) se retrouvent alors **exclus du numérique**, isolés et passent à côté de certaines opportunités et facilités, voire même de leurs droits sociaux.

> Fractures numériques

Lorsque l'on parle de l'accès au numérique, et donc des inégalités de cet accès, on entend souvent parler de "fracture numérique", qui sert de concept fourre-tout pour parler de l'**exclusion numérique**. Il y a quelques années, on pensait les inégalités liées au numérique comme le simple enjeu de l'accès matériel au numérique. Au fur et à mesure que les inégalités d'accès se sont réduites, on s'est rendu compte que la fracture était toujours d'ampleur. L'accès ne règle donc pas tout... La fracture numérique est aujourd'hui comprise comme recouvrant des réalités



complexes et diverses, communément organisées en trois dimensions¹ :

• **Fracture numérique du premier degré : les inégalités d'accès aux technologies numériques :**

La Belgique est, globalement, un **pays connecté** : 90 % des ménages disposent d'une connexion Internet, souvent haut débit. 1 personne sur 10 est donc sujette à une fracture numérique d'accès, ne disposant pas de connexion à domicile. Parmi elles, on

retrouve notamment les ménages à faibles revenus et les personnes isolées. Ainsi, 29 % des ménages à faibles revenus n'ont pas de connexion Internet à domicile. À titre comparatif, seul 1 % des ménages aux revenus les plus élevés ne sont pas connectés à domicile. Par ailleurs, si seuls 8 % des adultes belges (16-74 ans) n'utilisent pas Internet, lorsque l'on s'intéresse aux personnes à faibles revenus, ce chiffre grimpe à 24 %.

En Wallonie, ce sont les **femmes isolées qui sont les plus vulnérables** : 30 % ne disposent pas de connexion Internet à domicile (contre 23 % des hommes isolés). Et même parmi les personnes connectées, des inégalités d'accès

¹ Les informations et données citées sont issues du Baromètre de l'inclusion numérique (2020), réalisé par Périne Brotcorne (UCL) et Ilse Mariën (VUB) pour la Fondation Roi Baudouin. Il est accessible via : <https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2020/20200827ND>

existent : les Wallons sont moins de 50 % à être connectés à haut débit.

Les modes d'accès et de connexion sont également très divers : si le smartphone s'impose comme référence centrale, les personnes plus favorisées socioéconomiquement et culturellement ont plus tendance à être "multi-connectées"². Cela signifie que, pour les publics défavorisés, **le smartphone est souvent l'unique porte d'accès au numérique**, ce qui influence leurs usages.

• **Fracture numérique du second degré : les inégalités liées aux compétences numériques :**

Près d'un tiers de la population belge ne possède qu'un **bas niveau de compétences numériques**. "Si l'on y ajoute les 8 % de non-utilisateurs, on peut considérer que 40 % de la population belge est **en situation de vulnérabilité** face à la numérisation croissante de la société".

Parmi ces personnes, on retrouve notamment des personnes à faibles revenus et **présentant un faible niveau de qualification** (75 % d'entre eux), des femmes âgées entre 55 et 74 ans (79 % d'entre elles) et des demandeurs d'emploi (54 % d'entre eux).

Lorsque l'on aborde cette fracture, il faut notamment **prendre en compte les publics analphabètes**, car le numérique implique beaucoup l'utilisation de l'écrit et de la lecture. Ces personnes, lorsqu'elles utilisent Internet, vont donc plutôt privilégier une utilisation passant par l'oralité, et l'audiovisuel alors que de nombreux usages classiques (notamment les services publics) privilégient l'écrit (email, formulaires...).

• **Fracture numérique du troisième degré : les inégalités liées à l'utilisation de services essentiels :**

En Belgique, 90 % des 16-74 ans font une utilisation régulière d'Internet, et même

quotidiennement pour la plupart d'entre eux. Dans cette utilisation, ils ont régulièrement recours aux services de e-banking et au e-commerce. **L'accès aux services publics** en ligne fait également partie des usages répandus des internautes belges, mais tend à stagner ces dernières années (en comparaison avec les autres services en ligne).

A nouveau, **le niveau de diplôme et les revenus influencent l'utilisation de ces services** : les publics défavorisés "sont moins enclins que leurs homologues issus de milieux plus favorisés à développer des usages soutenant l'amélioration de leur participation sociale". 51 % d'internautes ayant de faibles revenus et 57 % de ceux possédant un niveau de diplôme peu élevé n'ont jamais fait d'achat en ligne. Ils sont 37 % à n'avoir jamais utilisé l'e-banking, et respectivement 55 % et 67 % à n'avoir jamais utilisé l'administration en ligne.

Ces constats et ces chiffres dressent **un tableau de l'étendue de la fracture numérique** en Belgique, et ébauchent le profil

type des personnes particulièrement à risque d'y être sujettes : personnes à faibles revenus (<1.200 €/mois) peu qualifiées (max. CESI). Parmi les groupes à risques, on retrouve notamment les personnes isolées et familles monoparentales, les femmes, les personnes âgées...

> **Nonaccès aux services, non-recours aux droits**

Depuis plusieurs années, la numérisation des services publics et privés s'accélère (administration publique, banques, mobilité, santé, syndicats...). **Cette dématérialisation se précipite ces dernières années**, pour tendre, de plus en plus, au "tout numérique". Cette "dématérialisation des relations avec les citoyens impose le numérique comme vecteur principal (...) pour accéder aux services. (...) On peut parler de **l'avènement d'un contexte social de dépendance au numérique**, (...) dans laquelle les services sont conçus pour des individus supposés utilisateurs. Chacun est invité à s'équiper et à maîtriser les technologies s'il ne veut pas

² Brotcorne P., Mariën I., Baromètre de l'inclusion numérique, Fondation Roi Baudouin, 2020, p.10.



DOSSIER

être mis en difficulté pour accéder à un éventail croissant de démarches quotidiennes, dont celles relatives aux services essentiels.”³ Cela implique **un réel risque d'exclusion** des citoyens qui ne prennent pas le pli du numérique, que ce soit par choix conscient ou malgré eux.

On connaît bien **le phénomène de non-recours aux droits sociaux**, soit toutes ces personnes qui ne perçoivent pas un droit ou une indemnité à laquelle elles peuvent prétendre. Dans la pratique, ce non-recours s'explique pour plusieurs raisons : méconnaissance des droits, sentiment de gêne ou de honte chez le bénéficiaire, complexité des démarches... La numérisation des services essentiels rajoute **une couche de complexité** à l'accès, et rajoute une condition *sine qua non* de cet accès : l'équipement et la maîtrise informatique. On peut donc supposer qu'à terme, si la digitalisation continue son chemin, de plus en plus de personnes se verront privées de leurs droits sociaux et fondamentaux.

Et la crise sanitaire n'aura eu de fait **que la précipitation vers ce tout numérique...** et donc des inégalités qui vont de pair. Du jour au lendemain, notre quotidien a été bouleversé par les mesures de distanciation et a basculé en ligne. Le télétravail, mesure phare des règles sanitaires, aura notamment fait prestre à distance une série de travailleurs-euses, notamment ceux des services publics et privés. Nombre de démarches auprès des services essentiels se sont alors retrouvées dématérialisées, de force. Pour les personnes n'étant pas à l'aise avec le numérique, cela ne s'est pas fait sans accroc. Certaines ont peiné à réaliser leurs démarches, à obtenir des documents essentiels, à trouver des informations et

IL EST NÉCESSAIRE DE DONNER UN SENS AUX APPRENTISSAGES ET À LA PRISE EN MAIN DU NUMÉRIQUE, LUI DONNER DES OBJECTIFS ET DES FINALITÉS PRATIQUES.

> Pour une inclusion réfléchie

Comme dit précédemment, les chiffres montrent que la dématérialisation, présentée comme un avantage (pas besoin de se déplacer, à portée de main, à toute heure, plus rapide, plus efficient...), bénéficie surtout aux groupes de citoyens avantagés/favorisés socio-économiquement et culturellement. La fracture, ou **le fossé entre ceux qui sont connectés et les autres** risque donc de s'accroître au fur et à mesure que la digitalisation s'accélère. Plus les années passent, plus l'utilisation active des technologies du numérique devient une clé fondamentale à **une bonne intégration sociale, économique, culturelle, citoyenne**. Le fait d'être non-utilisateur devient un facteur discriminant sur plusieurs plans : emploi, droits sociaux, information et culture, communication, commerce et consommation...

La réduction de la fracture numérique, sous toutes ses formes, vient alors s'ajouter au combat pour la justice et l'équité sociale et économique. C'est ainsi que **l'on voit fleurir**

des dynamiques et des politiques d'inclusion numérique. Pour qu'elles soient efficaces, et atteignent, de manière qualitative et satisfaisante leurs objectifs, elles ne peuvent être pensées en *one shot*, ne passer que par le prisme de l'équipement matériel ou voir le numérique comme une fin en soi. Il est nécessaire **de donner un sens aux apprentissages et à la prise en main du numérique**, lui donner des objectifs et des finalités pratiques. “Pour convaincre les publics qui sont à l'écart des TIC, il est nécessaire de proposer une offre de formation qui fait sens dans leur réalité quotidienne... : leurs besoins de communiquer à distance, de suivre le travail des enfants...”⁵. Comme on le voit, le numérique s'invite dans toutes les couches de notre société, infiltre tous les aspects de notre vie. L'inclusion numérique doit alors lui emboîter le pas, en étant envisagée comme transversale, intégrée aux parcours et aux réalités de vie des utilisateurs. ●

SALIMA AMJAHAD,

*Permanente et chargée
de projets à la fédération AID
Et membre du Comité de Rédaction
de l'Essor*



³ Brotcorne P., Mariën L., Baromètre de l'inclusion numérique, Fondation Roi Baudouin, 2020, p.1.

⁴ Wavreille A., “Quand la crise peut freiner l'accès aux droits sociaux de ceux qui en ont le plus besoin”, RTBF, 09/07/2020. En ligne : https://www.rtbf.be/info/regions/detail_quand-la-crise-peut-freiner-l-acces-aux-droits-sociaux-de-ceux-qui-en-ont-le-plus-besoin?id=10539202

⁵ “Les fractures numériques - Comment réduire les inégalités ?”, Centre Permanent pour la Citoyenneté et la Participation. En ligne : <https://www.cpcp.be/wp-content/uploads/2019/05/fracture-numerique.pdf>

La fracture numérique sur le devant de la scène

DOSSIER

Depuis 2004, Interface3.Namur mène des actions en faveur de l'accès pour toutes et tous au numérique et à l'emploi. Aussi capitales que la lecture et l'écriture, les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ont une influence sur toutes les facettes de notre existence : omniprésentes dans notre quotidien, elles sont aussi incontournables dans notre vie professionnelle. Chacun.e doit pouvoir les apprivoiser, les utiliser, voire les inventer. C'est un droit et une nécessité pour que chacun.e puisse être acteur.rice de la société d'aujourd'hui !

La situation liée au Covid met cela particulièrement en évidence. En effet, le contexte sanitaire actuel montre combien **le numérique joue un rôle essentiel dans le maintien du lien social et de l'activité économique**. Il met également en avant les inégalités d'accès au matériel, mais aussi les inégalités d'usage du numérique, tant au niveau individuel qu'au niveau des structures professionnelles.

> Comme une évidence ?

Nos réalités de terrain en tant qu'opérateur de formation pour demandeur.euse.s d'emploi nous

démontrent que **le numérique n'est pas une évidence pour tout le monde**. Pour les publics plus précarisés, il apparaît souvent comme une montagne infranchissable qu'ils abordent par le seul écran connecté en leur possession : celui d'un smartphone qu'ils n'exploitent que très peu. Pour les travailleur.euse.s licencié.e.s après 25 ans de bons et loyaux services, **le numérique c'est ce TGV dans lequel ils ne sont pas montés** et qui augmente leurs sentiments d'échec et d'inutilité.

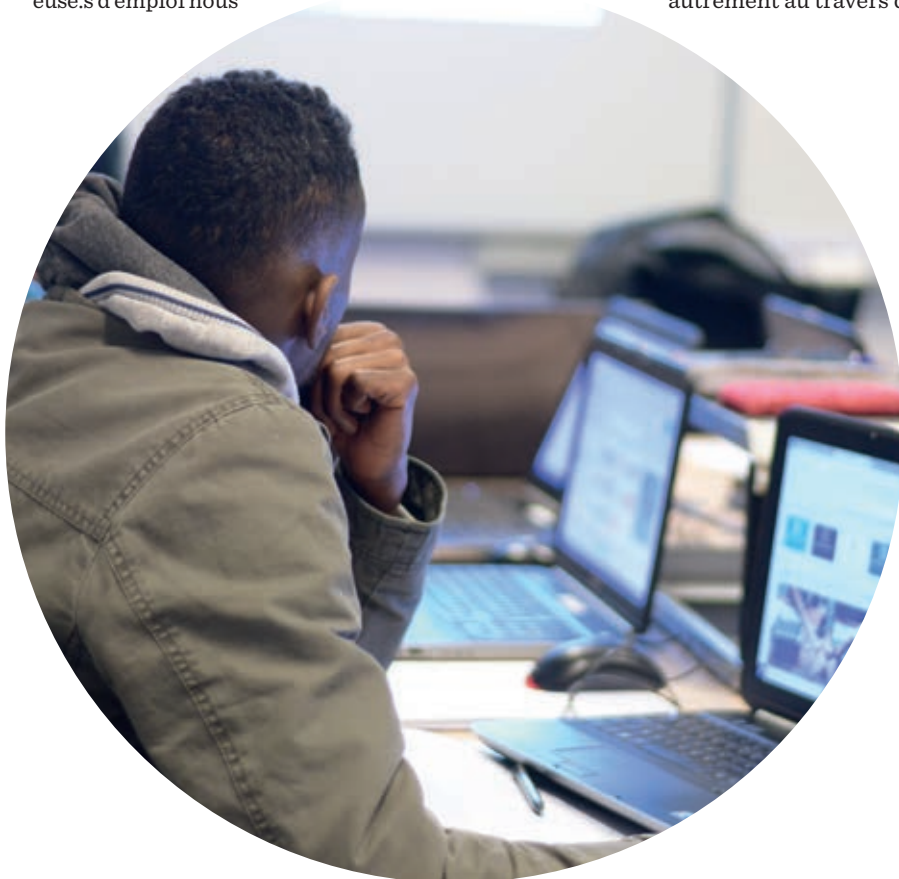
Pour le.la jeune hyperconnecté.e, c'est la contrainte d'aborder le numérique autrement au travers des

codes complexes de la vie professionnelle. Matériels ou psychologiques, les obstacles sont nombreux. Pourtant, **le numérique avance inexorablement** sans attendre les retardataires... Si cette réalité existe, nous nous garderons bien d'en faire une fatalité.

> Le numérique comme levier de citoyenneté

En effet, **l'apprentissage du numérique doit constituer un véritable défi de société** qui doit être relevé dans toutes les strates du paysage de l'apprentissage, en ce compris dans la formation d'adultes et l'insertion socio-professionnelle. **L'appropriation des bases informatiques** dans des modules dédiés aux demandeur.euse.s d'emploi, constitue un premier pas incontournable qui permet aux apprenants les plus en rupture de démystifier l'outil et d'aborder en douceur ses usages. Perçu au départ comme un frein, **le numérique devient alors le levier** sur lequel s'appuyer pour optimiser ses recherches d'emploi et pour acquérir plus d'autonomie dans ses actes de citoyen.ne.s.

Mais de la même manière qu'utiliser toutes les fonctions d'une machine à coudre n'a aucun sens s'il n'y a aucun modèle à coudre, **l'apprentissage du "numérique pour le numérique" ne peut être une fin en soi**. Comme celui-ci s'invite dans nos pratiques et dans notre quotidien, il est important en tant que formateur de l'intégrer également dans nos usages de formation : travailler la collaboration et le partage dans un drive, fluidifier l'évaluation avec des questionnaires en ligne, faire une commande collective de sandwiches en utilisant Excel en ligne, créer des contenus vidéo pour et avec les stagiaires...





Appris de manière transversale ou via la réalisation concrète d'un projet, **le numérique fait sens au quotidien** et prend alors toute sa place dans le projet de l'apprenant.

> Un enjeu... et des besoins

Le numérique est en perpétuelle évolution. C'est pourquoi former des demandeurs d'emploi "au" numérique ou "par" le

numérique ne peut pas se faire sans **la formation préalable et continue des travailleurs** de l'insertion socioprofessionnelle eux-mêmes. Outre les besoins matériels, l'adaptation des cours à distance lors de cette année 2020 très particulière a en effet révélé de gros besoins en matière d'apprentissage des outils numériques.

C'est pourquoi Interface 3.Namur se tient également à disposition des professionnels du monde associatif pour leur **ouvrir "le champ des possibles numériques"**.

Ces formations constituent de formidables moments d'échanges entre professionnels et mettent souvent en évidence la diversité des besoins inhérents à chaque structure. L'idée est donc de leur offrir les moyens d'ajuster au mieux leurs pratiques avec le numérique tout en tenant compte des spécificités de leurs publics respectifs. Gageons que l'adaptation des activités de l'ISP au format numérique sera une des bonnes surprises qui ressortira de cette période de pandémie !

CAROLINE MARIQUE,

*Formatrice et coordinatrice pédagogique
Interface3.Namur*

Molengeek : Tech start up à Molenbeek

Action de terrain innovante, reconnaissance à l'international, candidats sur liste d'attente... ces dernières années, Molengeek est devenu un acteur incontournable de la formation numérique. Ibrahim Ouassari, le fondateur de cet ambitieux projet d'inclusion numérique, nous en dit plus sur sa vision de ce projet qui fait bouger les lignes... de code.

L'Essor : Pourquoi avoir créé Molengeek¹ ? Quels étaient vos objectifs en lançant ce projet ?

Ibrahim Ouassari : Notre mission première, c'est de **rendre le numérique et ses technologies accessibles à toutes et tous**, peu importe leur background. À la base, j'ai monté le projet via ma propre expérience de vie. Je suis né à Molenbeek, j'ai quitté l'école très tôt, et ça ne m'a pas empêché de me créer une carrière dans les technologies. J'ai créé et appris par moi-même, et j'ai **découvert un monde qui offrait énormément d'opportunités**. J'ai vite remarqué un gap entre le monde de la tech qui cherchait des talents, et Molenbeek, où les gens cherchaient de l'emploi. Cette frontière, elle était notamment due au fait des préjugés sur les jeunes molenbeekois, qui étaient considérés comme incapables de se construire une carrière dans le digital. **Les technologies sont pourtant très accessibles**, et elles sont à la portée de ces jeunes à partir du moment où on met en place une pédagogie qui leur est adaptée.



J'AI CRÉÉ ET APPRIS PAR MOI-MÊME, ET J'AI DÉCOUVERT UN MONDE QUI OFFRAIT ÉNORMÉMENT D'OPPORTUNITÉS. J'AI VITE REMARQUÉ UN GAP ENTRE LE MONDE DE LA TECH QUI CHERCHAIT DES TALENTS, ET MOLENBEEK, OÙ LES GENS CHERCHAIENT DE L'EMPLOI.

¹ Molengeek : un espace de coworking, des programmes de formation à long et court terme ainsi que des événements dynamiques : <https://molengeek.com/>

Quelle est votre philosophie ? Comment travaillez-vous pour atteindre vos objectifs ?

On ne reproduit surtout pas ce que fait l'école, où ces jeunes – comme moi à l'époque – n'arrivent pas à apprendre. On ne les met pas en rang d'oignons dans une classe, avec une personne qui détient le savoir et le leur déverse 8 h par jour. On donne peu de théorie pure, pour **se concentrer sur du concret** : ils pratiquent énormément. Ils travaillent sur des projets concrets, pour de vrais clients. Leur travail va ensuite être utilisé par de vraies personnes, et ça leur redonne du sens, ils se sentent "utiles". **Cela booste leur confiance en soi, et leur estime de soi.** Et par là, on fait d'une pierre deux coups : on travaille en même temps les hard skills et les soft skills.

Est-ce que Molengeek est un vecteur direct d'insertion à l'emploi ? Si oui, comment fonctionnez-vous ?

Là où on se différencie sur ce point, c'est dans **notre panel d'activités, notamment pour l'après-formation.** On a des partenaires, des boîtes de recrutement, qui viennent aider et coacher les jeunes : faire son profil sur LinkedIn, faire son CV, jeux de rôle pour préparer les entretiens d'embauche... Et, de l'autre côté, pour ceux qui veulent lancer leur propre projet, on a un incubateur d'entreprises avec lequel on les aide à structurer leur projet. On met à leur disposition notre carnet d'adresses, on les aide à trouver leurs premiers clients... Au final, on a environ 85 % de sorties positives, tant dans l'emploi que vers des parcours de formation dans le numérique. **L'une des clés de ces résultats d'insertion, c'est le travail avec de grosses entreprises belges,** qui recrutent directement chez nous, et avec qui on travaille de près. C'est le cas de Proximus, Salesforce, Avast Belgium, beaucoup d'agences de communication... **Il y a un challenge à travailler main dans la main avec les entreprises,** pour les convaincre de venir chercher des talents chez nous, pour bâtir une relation de confiance entre les employeurs et les jeunes issus de quartiers défavorisés qui n'ont pas un background académique suffisant pour attirer, seuls, l'œil des recruteurs.

On voit que Molengeek est un beau projet, très dynamique, qui marche bien. À votre avis, quelle est la clé du succès, la recette Molengeek ?

Je pense que ça marche parce que le projet a vraiment du sens. D'un côté, on a des chercheurs d'emploi, des jeunes dans des quartiers défavorisés, avec qui les services publics d'emplois ne savent pas trop quoi faire - à part les diriger vers des emplois précaires. De l'autre, il y a un manque de talents dans les technologies et dans le digital, où les entreprises n'arrivent pas à recruter. On a fait se rencontrer ces deux problématiques, et Molengeek est devenu la solution. Avec les jeunes, qui passent d'échec en échec et ne veulent pas se lancer par peur de se rater, ça marche parce **qu'on arrive à les convaincre de croire à nouveau en eux.** Pour y arriver,

au départ, c'était moi qui jouais un peu le "role model", j'allais avec mon bâton de pèlerin prêcher dans les associations, les quartiers... Maintenant, avec les années, on a des alumni qui endossent ce rôle. Ils ressemblent aux jeunes qui veulent s'inscrire chez nous, ils ont des histoires et des parcours similaires, et ils leur montrent que **c'est possible d'y arriver.** Ce qu'on veut, c'est vraiment de créer des ponts, entre les jeunes et la tech, pour qu'ils s'y orientent, pour qu'ils créent de beaux projets locaux et saisissent toutes les opportunités.

SALIMA AMJAHAD,

*Permanente et chargée de projets
à la fédération AID
Et membre du Comité de Rédaction
de l'Essor*

D'UN CÔTÉ, ON A DES CHERCHEURS D'EMPLOI, DES JEUNES DANS DES QUARTIERS DÉFAVORISÉS, AVEC QUI LES SERVICES PUBLICS D'EMPLOIS NE SAVENT PAS TROP QUOI FAIRE - À PART LES DIRIGER VERS DES EMPLOIS PRÉCAIRES. DE L'AUTRE, IL Y A UN MANQUE DE TALENTS DANS LES TECHNOLOGIES ET DANS LE DIGITAL, OÙ LES ENTREPRISES N'ARRIVENT PAS À RECRUTER...

∴ De l'ère du numérique à la digitalisation de la société. Questionner les enjeux et penser l'avenir de notre secteur

Dès la fin du XX^e siècle, le processus amorcé de numérisation de l'accès à l'information a donné lieu à un phénomène plus général de digitalisation de la société. Pour notre secteur, en raison de l'accélération du développement du « digital » dans les activités de formation et d'insertion et de la mutation en cours des emplois, la maîtrise des compétences numériques est devenue une des priorités des parcours vers l'emploi et la formation.

C'est dire si les **enjeux sont multiples** d'autant que les inégalités d'accès, d'utilisation et d'usages des NTIC¹ renforcent les difficultés pour nos publics, déjà éloignés du marché de l'emploi. Notre secteur doit penser l'avenir en tenant compte de ces constats d'inégalités sociales et de "fracture numérique". Il doit aussi **tirer les leçons** de ce que la digitalisation fait au champ de l'insertion et de la formation et continuer à se mobiliser, soit comme acteur principal de projets, soit comme observateur attentif et critique d'actions programmées par les institutions publiques. Ce sont les principes qui guident les missions de l'Interfédération des CISP.

> Partir des constats : des inégalités d'accès et d'usages

Faut-il encore le rappeler, **les compétences numériques sont aujourd'hui devenues incontournables dans notre société**, qu'il s'agisse d'effectuer des démarches de la vie quotidienne ou liées à une recherche d'emploi. Pourtant, dans le secteur CISP, l'accès aux technologies numériques n'est pas encore une réalité pour tout le monde et ce que l'on nomme la "**fracture numérique**" est plus qu'une simple expression "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"². Aussi, ces dernières années, partant des inégalités d'accès (fracture de 1^{er} degré), le débat s'est déplacé sur la question des inégalités liées à leurs usages³ (fracture de second degré), plus précisément sous l'angle de **la construction des compétences** afin d'accéder aux contenus. Il est vrai que "la généralisation croissante de l'accès aux technologies de l'information et de la communication"⁴ se constate 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. 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. **Le glissement des inégalités d'accès (qui n'ont certes pas disparu pour autant) vers**



¹ 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.

² Intermire, *Les inégalités numériques. État des lieux – Note évolutive*, janvier 2020, p. 5.

³ Brotcorne P., Valenduc G. *op. cit.*, p. 46.

⁴ *Id.*



EN RÉALITÉ, LES DIFFÉRENCES D'USAGES DES NTIC NE SONT PARFOIS 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

des **inégalités d'usages** est, pour le moins, tout aussi préoccupant, dans la mesure où les compétences numériques permettent notamment l'accès aux droits sociaux et le recours aux services et aux informations en ligne, etc. En réalité, les différences d'usages des NTIC ne sont parfois que le prolongement d'inégalités sociales préexistantes⁵. 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 **nécessitent de nombreuses ressources**, à la fois sur le plan matériel, mental, social, intellectuel

et culturel. Dans ce contexte, **les compétences numériques⁶ sont devenues essentielles**. 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 engendrent des mécanismes de discrimination ou d'exclusion dans les domaines de la vie sociale. En amont de ces constats, un autre enjeu, tout aussi crucial, concerne **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, un rapport à l'image, une **capacité**

"d'apprendre à apprendre" également. Par ailleurs, 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. Le secteur de la formation et de l'insertion, en l'occurrence celui des CISP, ne peut négliger tous ces enjeux et ignorer les obstacles 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".

⁵ 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.

⁶ Les compétences numériques peuvent se définir selon trois niveaux que sont les compétences instrumentales (manipulation et raisonnement), structurelles/informationnelles (le rapport à l'information) et stratégiques (donner du sens à l'information).

Dans les CISP Horeca, l'apprentissage se fait en situation réelle de travail avec le formateur.



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

> Questionner les enjeux : ce que la digitalisation fait au champ de la formation et de l'insertion

Ce n'est plus à démontrer, 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 demain⁷. 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**. Il n'est toutefois pas interdit de questionner l'impact de la digitalisation sur les principaux paramètres des situations éducatives et **questionner les enjeux y afférents**⁸ :

- **Les savoirs** : les compétences transversales, *“supposées servir l'employabilité”*⁹, sont devenues incontournables. Or, celles de nos publics sont parfois très limitées. Notre objectif pédagogique doit continuer à s'inscrire dans une perspective émancipatrice et d'autonomisation des stagiaires ;
- **Les modes d'apprentissage** : *“la ludification ou gamification de la société réinterroge le niveau et le type de formalisation des offres éducatives, entre formel, informel, semi-formel et non formel.”*⁹ Dans ce contexte, notre slogan *“se former autrement !”* prend tout son sens. Les compétences des formateurs sont aussi un enjeu important, mais il faut insister 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 autre¹⁰ ;
- **Le rôle des acteurs** : *“avec l'émergence des figures du sujet social apprenant,*

*“entrepreneur de soi” et responsable de ses compétences”*⁹, l'accompagnement de nos apprenants doit être repensé tout comme la figure de l'accompagnateur et la posture du formateur, qui doivent apporter des réponses adéquates aux besoins et attentes de nos publics ;

- **L'instrumentation des pratiques et des relations humaines et pédagogiques** : 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. 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 la régulation par un système technique transforme-t-elle l'appareil de formation ? Assiste-t-on à une ubérisation, à une*

⁷ FOREM, Métiers d'avenir et compétences pour le futur. Analyse transversale des rapports d'analyse prospective des métiers et compétences, janvier 2020.

⁸ Voir « Ludo Ergo Sum », Rapport de recherche, Université de Lille, CIREL, Villeneuve d'Ascq, octobre 2018. Cette recherche française, menée de 2016 à 2018 par l'université de Lille, a étudié les impacts de la digitalisation sur le champ de la formation et de l'insertion et a questionné les logiques à l'œuvre et les incidences de la digitalisation sur les principaux paramètres des situations éducatives.

⁹ 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)

¹⁰ Voir Pasquier D., 2018, « Classes populaires en ligne – Des oubliés de la recherche ? », *La Découverte Réseaux*, N° 208-209, pp. 9-23.

industrialisation des structures d'accompagnement des publics en insertion (demandeurs d'emploi, jeunes "Neet", personnes faiblement qualifiées/scolarisées)"⁹ ? La question des relations partenariales ainsi que l'identité sectorielle sont ici questionnées et traversées par l'avènement du numérique.

> Face à l'épreuve de la digitalisation : observateur attentif et acteur engagé

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. Notre secteur ne peut que se réjouir de cette intention louable et ambitieuse.

Sur le terrain, l'Interfédé joue un rôle important dans de nombreux projets traversés par la question du numérique/digital : Start Digital¹⁴, Le Plan Mobilisateur TIC (PMTIC)¹⁵, le Plan d'Actions pour la Médiation Numérique de tous les Wallons (PAMN)¹⁶, le projet "Coup de Pouce digital"¹⁷ ou encore la réforme du dispositif d'accompagnement des demandeurs d'emploi, dont un axe principal concerne la digitalisation des services. Notre engagement dans tous ces projets poursuit un seul et unique objectif :

améliorer de manière durable l'insertion socioprofessionnelle des demandeurs d'emploi, particulièrement ceux très éloignés du marché de l'emploi et pour la plupart démunis face à la digitalisation de la société et aux exigences qui l'accompagnent. C'est pourquoi, bien au fait des nouvelles réalités du marché du travail, mais aussi surtout conscients de la réalité vécue par nos publics au sein des CISP, nous continuerons à **faire valoir nos valeurs et nos pratiques pédagogiques** qui tiennent compte du niveau de base de nos stagiaires et qui favorisent les apprentissages (en particulier des compétences de base et des savoirs comportementaux). Le défi est réel. Il s'inscrit dans un contexte où résister à la tentation du tout au numérique nécessite du courage, des valeurs et des moyens. Il en va de l'intérêt de nos publics, prioritairement...

ANNE-HÉLÈNE LULLING,

*Secrétaire générale
de l'Interfédération des CISP
Et membre du Comité
de rédaction de l'Essor*

DIMITRI LEONARD,

*Chargé d'études et d'analyses
à l'Interfédération des CISP*

Notre engagement poursuit un seul objectif : améliorer de manière durable l'insertion socioprofessionnelle des demandeurs d'emploi.

¹³ Id.

¹⁴ Mise en œuvre d'une stratégie intégrée de formation aux compétences numériques de base pour les demandeurs d'emploi et les apprenants adultes peu scolarisés.

¹⁵ Ce plan est destiné à sensibiliser et à former aux TIC le public des demandeurs d'emploi (DE).

¹⁶ Piloté par l'administration wallonne, ce Plan d'actions vise à lutter efficacement contre la fracture numérique.

¹⁷ Octroi d'une subvention permettant aux CISP d'acquérir et de stocker des ordinateurs portables à destination de leurs stagiaires et de mettre en place un dispositif d'accompagnement.

Cadastre des initiatives des CISP dans le domaine numérique

	Nombre de CISP	Nom des CISP
Total CISP (2020)	153 CISP en Wallonie	
PMTIC¹	33 (sur un total de 53 centres PMTIC en Wallonie)	AID Hainaut Centre, AID La Trêve, AID Val de Senne, AIGS, Alpha 5000, CACT, Cadreci, CEDEG, CEFOP, CFP-Nouveau Saint-Servais, CET, Centre Liégeois de formation, CESEP, Collectif des femmes, CVFE, Déclat Emploi, Depromesem, Droit & Devoir, Edit, ENAIP en Pays de Liège, EPI, Formathé, Funoc, GABS, GSARA, La Charlemagne, La Source, Perspectives, Proforma, SIMA Verviers, Sovalue, Structure, Transvia.
EPN²	10 (sur un total de 163 EPN en Wallonie)	AIGS, CACT, CEDEG, COF, Collectif des Femmes, Devenirs, EPI, Formathé, La Source, SIMA Verviers.
Projets numériques financés par la Fondation Roi Baudouin³	9 CISP (12 projets)	AIGS, CACT, CFP - Nouveau Saint-Servais, CET, Chantier, Devenirs, GABS, La Source, Lire et Ecrire BW.
Offre de services informatiques	7 (dont 4 sont PMTIC)	A Idées Formation, CESEP, CET, Droit et Devoir, Microbus, Perspectives, Solidarité Emploi Logement.

> Les filières du numérique et le développement de compétences numériques et informatiques en CISP :

Sur base des données connues pour le secteur, les CISP organisent chaque année 27 filières de formation spécifiquement en lien avec des compétences informatiques ou numériques :

- **16 formations professionnalisantes** (au sein de 14 CISP différents) permettent aux stagiaires d'acquérir des compétences professionnelles informatiques et/ou

numériques (web design, maintenance informatique, assemblage d'ordinateur, impression 3D, domotique...).

- **11 formations de base ou d'orientation axées sur le numérique** permettent aux stagiaires de développer plus particulièrement des compétences de base en informatique ou au numérique (informatique de base, découverte des métiers de l'informatique, infographie, audiovisuel...).

À ces 27 filières de formation spécifiquement axées sur le numérique (dont seulement 4 sont des filières EFT⁴),

s'ajoutent **35 filières de formation en bureautique** (travaux de bureaux, agent administratif, e-secrétaire...) ainsi qu'environ 50 filières plus générales en orientation professionnelle dans lesquelles les stagiaires développent également leurs compétences informatiques et numériques. Les filières de formation en bureautique et les formations en orientation professionnelle sont également en très grande majorité des filières DéFI.

On constate d'ailleurs, de manière générale, un intérêt plus marqué pour le numérique

¹ Plan Mobilisateur TIC (PMTIC) : <https://www.pmtic.net/>

² Espace public numérique (EPN) : <https://www.epndewallonie.be/>

³ Les projets numériques ont été financés par différents appels à projets ou bourses entre 2018 et 2020 : Linking youth up (2020) ; PC Solidarity (2020) ; COVID personnes précarisées (2020) ; Pauvreté (2019) ; Fonds Vinci (2018) ; Compétences informatiques (2018).

⁴ Dans les CISP, les stagiaires sont formés selon deux méthodologies adaptées : l'entreprise de formation par le travail (EFT) dans laquelle le stagiaire est mis en situation réelle de travail sur le terrain et la démarche de formation et d'insertion (DéFI) qui consiste en des cours, des exercices pratiques et éventuellement des stages.

SELON UNE ENQUÊTE MENÉE EN 2019, SEULS 20 % DES CENTRES DÉCLARAIENT NE PAS TRAVAILLER LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES EN FORMATION

dans les centres DéFI que dans les centres EFT qui peinent pour certains à faire le lien entre leur filière de formation et le numérique.

Une enquête sur les besoins en formation en matière de compétences numériques menée auprès des CISP en mars 2019 dans le cadre du projet Start Digital⁵ montre par ailleurs que **la majorité des centres travaillent d'une manière ou d'une autre les compétences numériques des stagiaires.**

Les principaux résultats de cette enquête indiquent en effet 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) ; 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. Précisons que ces données datent d'avant 2020 et la période de confinement.

Depuis lors, **les centres ont fait preuve de résilience** et de nombreux CISP se sont lancés dans de nouveaux projets tels que la formation à distance, la formation aux outils numérique ou l'accompagnement

informatique. Bien que certains y parviennent, ces adaptations sont toutefois plus compliquées à mettre en œuvre au sein des filières EFT.

INÈS WILMET,

Responsable de projets à l'Interfédé

Et membre du Comité

de rédaction de l'Essor

Et

CHARLOTTE HOFFMANN,

Médiatrice numérique à l'Interfédé

⁵ Voir article page 12 "De l'ère du numérique à la digitalisation de la société. Questionner les enjeux et penser l'avenir de notre secteur."



Les enjeux éThIC du numérique en formation d'alphabétisation

Le numérique n'a pas attendu 2020 pour constituer une part centrale du travail de Fabien Masson. Conseiller pédagogique à Lire et Écrire Bruxelles sur les questions numériques, coordinateur de la plateforme Alpha-TIC¹ et formateur de formateurs² pour ce même enjeu, son activité s'est cependant soudainement accrue en raison de l'essor de l'utilisation des nouvelles technologies suite aux confinements. Retour sur ses observations d'un quotidien à présent empreint de ce nouvel outil.

> Intégrer le numérique pour ensuite le diversifier

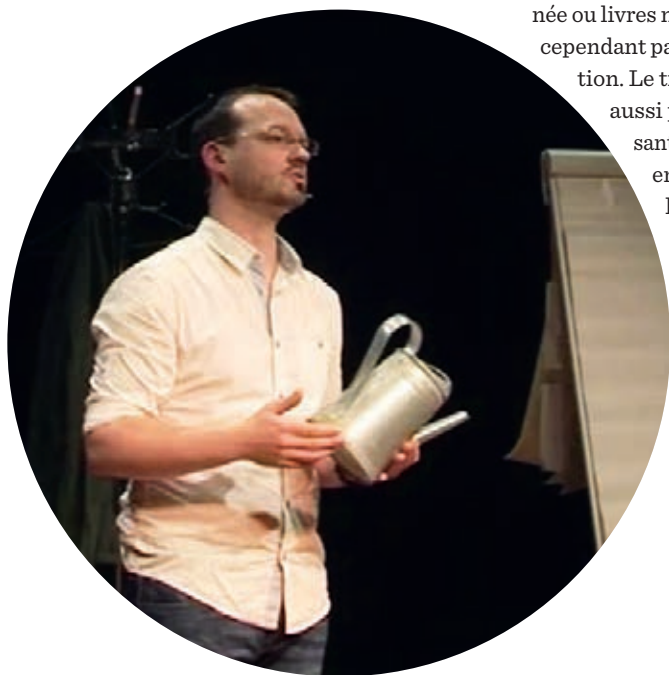
Si dans un premier temps³ l'intérêt porté par Lire et Écrire Bruxelles envers le numérique a surtout pris corps dans sa dimension technique et informatique par l'installation de salles d'ordinateurs et le traitement de texte, la réflexion a ensuite émergé sur la pertinence de cette approche en tant qu'association d'alpha populaire : *"Finalement, qu'est-ce que ça veut dire ? Qu'est-ce que ça représente de travailler le numérique, l'informatique, ici dans un cadre d'alphabétisation ?"*, reformule Fabien. S'est donc par

la suite développé un groupe de travail afin d'intervenir sur cet enjeu et de **diversifier les supports mobilisés**. Le regard technique s'est alors décentré, quittant la priorité donnée à l'outil pour **favoriser la place du projet**, aussi bien celui du groupe que celui des apprenants. Fabien explique que *"l'idée est de voir en quoi le numérique peut venir soutenir les apprentissages et le projet sans être vraiment à côté de ce qui est travaillé, mais bien de l'intégrer de façon plus naturelle au sein du projet du groupe"*. Utilisant ainsi différents outils, dont le smartphone, ces dynamiques se concrétisent dans des **projets artistiques et culturels** tels que le récit de vie numérique et des projets de bande dessinée ou livres numériques. L'ordinateur n'est cependant pas devenu étranger à la formation. Le travail sur le linguistique peut aussi passer par cette voie en utilisant divers logiciels informatiques en complément à la MNLE⁴ et à l'atelier ECLER⁵.

Le développement de ces pratiques lève le voile sur **de nouveaux effets positifs de l'apprentissage**, tant au niveau de l'oral que de l'écrit. À ce titre, la capacité à pouvoir s'enregistrer et se réécouter en constitue un atout important en permettant de déceler soi-même des erreurs de prononciation jusque-là restées dissimulées. Il en est de même pour des erreurs a priori syntaxiques, qui, une fois passées sous les touches du clavier, se révèlent en fait être des difficultés de différenciation de certains sons tels que "an" et "on".

> Des demandes à l'intersection des apprenants et des formateurs

Exceptées quelques réticences qui se désamorcent avec le temps, **les apprenants accordent majoritairement un bon accueil à cette utilisation technologique**, car elle permet de répondre à plusieurs de leurs demandes relevant de la vie quotidienne :



Fabien Masson lors d'une animation de sa conférence gesticulée "Tous analphabètes... ou pas !" (avec Vicky Juanis).

¹ <http://www.alpha-tic.be>.

² Il intervient également au sein de régionales wallonnes de Lire et Écrire.

³ Nous sommes alors au début des années 2000.

⁴ Méthode Naturelle de Lecture et d'Écriture.

⁵ Écrire, Comprendre, Lire, Exprimer, Réfléchir. Voir l'article de Noël Ferrand : www.lire-et-ecrire.be/ja145.

“LE NUMÉRIQUE, C’EST JUSTE UN OUTIL... ET UN PROJET D’ALPHABÉTISATION OU D’ÉDUCATION POPULAIRE, QUEL QU’IL SOIT NE DÉPEND PAS DE SAVOIR SI ON UTILISE DES POST-IT, UN ORDINATEUR OU LA LANGUE DES SIGNES... C’EST JUSTE DES OUTILS, POUR MOI, ÇA NE CHANGE RIEN AVEC LE PROCESSUS DE RÉFLEXION ET D’ANALYSE QU’ON A ENSEMBLE”

DOSSIER



Scène du projet en stop motion “Une vraie histoire” par les apprenants du Centre Alpha d’Anderlecht de Lire et Écrire.

interfaces numériques, la manipulation d’un rétroprojecteur, l’utilisation d’une application pour smartphone... Cette rencontre de formateurs avec la nécessité technique se répercute d’ailleurs sur la possibilité à mener aisément leur formation et, dès lors, à pouvoir garder la face : *“Il y a beaucoup de peur d’être pris en défaut ou de se retrouver face à un problème parce qu’on prépare sa séquence pédagogique et puis, en fait, le projecteur, par exemple, ne marche pas et alors on est complètement perdu”*.

> Valeurs, pratiques, socialisation : autour d’un entremêlement délicat

Il semble que les débats sur l’utilisation du numérique en éducation permanente pourraient animer de longues soirées d’hiver... Néanmoins, les deux ne sont pas incompatibles et c’est ce que tente d’exprimer Fabien à travers son approche. Celle-ci donne en effet à voir que **les outils numériques doivent s’imbriquer aux projets développés au sein des formations**. *“Le numérique, c’est juste un outil... et un projet d’alphabétisation ou d’éducation populaire, quel qu’il soit ne dépend pas de savoir si on utilise des post-it,*

le retrait d’argent liquide au distributeur, une meilleure compréhension des enjeux liés à la place des écrans dans la famille, la fermeture d’un programme informatique, l’extinction de l’ordinateur... En plus de pouvoir faire face à des besoins et enjeux journaliers, la possibilité offerte de s’emparer de ces nouveaux outils ouvre la voie à un **renforcement de la “valorisation de soi”⁶** par la capacité personnelle à s’en saisir : *“Il y a un côté valorisant aussi de se dire : “Moi aussi, je sais les manipuler””*, estime Fabien.

D’un autre côté, cette utilisation, généralisée avec les confinements, conduit aussi à **identifier un “usage limité”⁷ des technologies par plusieurs formateurs**. Des besoins se formulent ainsi également à leur échelle. Aussi bien pour Bruxelles que pour les régionales wallonnes qu’il fréquente, notre conseiller en numérique indique qu’une des raisons de cette limitation de l’usage serait **due à la centralité qu’occupe le relationnel dans les valeurs des professionnels** : *“Je pense que, pour beaucoup, on ne s’est pas dit qu’on s’engage dans l’alphabétisation pour*

être dans les outils. Souvent, on cherche le contact, on cherche l’humain... et on oppose parfois ça à la technologie et au numérique. Ce qui fait qu’on peut avoir pas mal de gens qui sont réticents, en fait, par rapport aux outils numériques en général”. Parallèlement, c’est aussi d’un “non-usage”⁸ dont il peut être question. Cela amène à la formulation de besoins spécifiques tels que l’annexion d’une pièce jointe à un mail, l’inscription sur des



⁶ Granjon, F. (2009). Inégalités numériques et reconnaissance sociale. Des usages populaires de l’informatique connectée. Les cahiers du numérique, 5(1), p.37.

⁷ Kellner, C., Massou, L., & Morelli, P. (2010). Des usages limités des TIC chez des professionnels de l’Éducation et du conseil dans le social. Questions de communication, 18, 89-112.

⁸ Kellner, C., & al., op. cit.

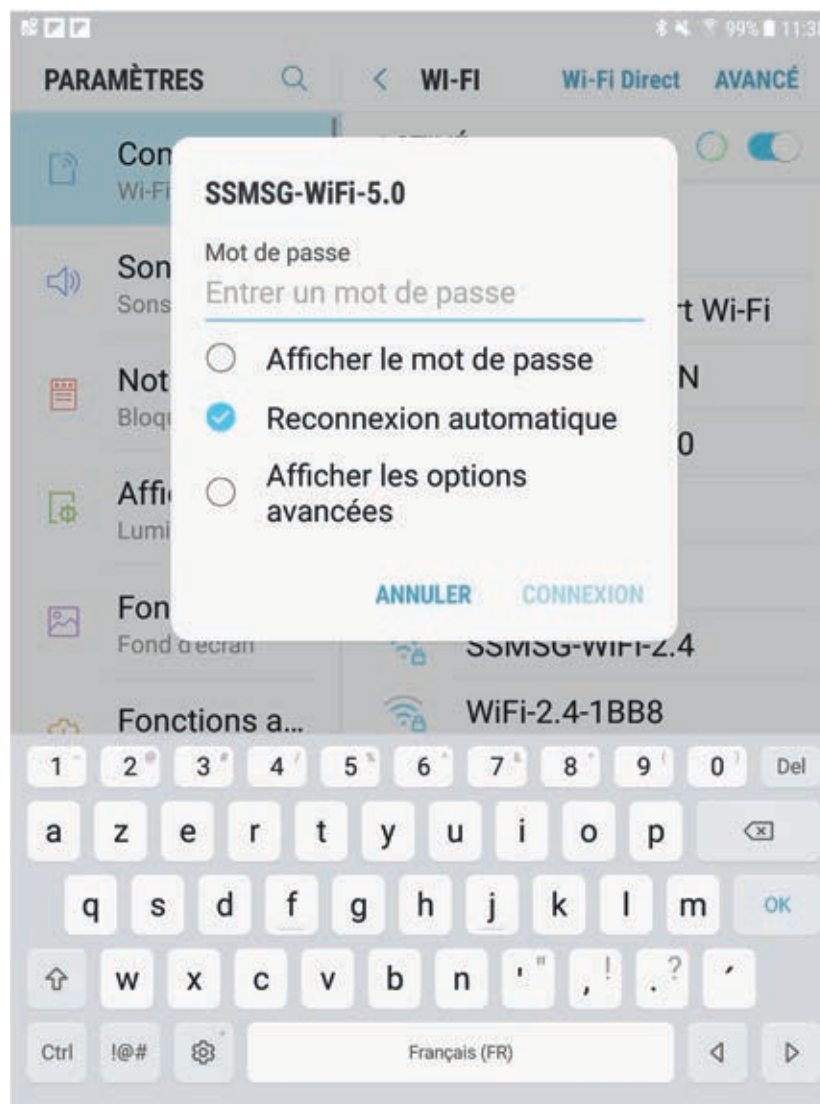


un ordinateur ou la langue des signes... C'est juste des outils, pour moi, ça ne change rien avec le processus de réflexion et d'analyse qu'on a ensemble". De la même façon, l'utilisation des TIC tendrait la main au développement d'un regard critique à leur égard : "Je pense justement qu'à un moment ou un autre, ce processus d'éducation populaire, il peut arriver aussi à envisager la question du numérique, de la place, des enjeux, des pouvoirs qui sont derrière les nouvelles technologies (...) parce qu'on sait bien que c'est à double tranchant, ce numérique".

Si dans l'oreille de beaucoup, numérique rime avec dématérialisation des rapports sociaux, il n'en est pas de même pour Fabien. "Comment ? Un conseiller en numérique qui promeut les relations sociales ?!", pourrions-nous entendre s'insurger au loin... Et oui. Et la formation à distance est également loin d'être son cheval de bataille. Bien qu'il reconnaisse que cela puisse constituer une solution aux espaces géographiquement isolés, ce sont surtout des contrepoints que notre interviewé lui renvoie :

- Ce type de formation sollicite en effet d'abord **un certain socle de compétences** pour vraiment y accéder et se débrouiller de façon autonome ;
- **L'aide au classement** des fiches de formation des apprenants occupe par ailleurs une partie non négligeable de l'accompagnement des formateurs "que pour laisser l'apprenant seul chez lui avec son classeur";
- **L'approche pédagogique propre à l'éducation permanente de l'alphabétisation** se marie, pour sa part, difficilement avec l'isolement de chaque membre du groupe ;
- Cela d'autant plus quand on tient compte du **caractère collectif de l'éducation permanente**, facteur d'humilité et d'alimentation mutuelle : "Il y a quand même une dimension collective aussi, ce sont des valeurs qu'on porte et qu'on n'apprend pas seul chez soi".

Différencions toutefois formation à distance et apprentissage à distance. Si la première peut produire à juste titre des



résistances par sa médiation numérique, le second répond à des demandes d'apprenants et se décline en un complément à la formation "**en prolongeant les apprentissages à la maison**".

Ainsi, promouvoir la préhension du numérique ne va pas nécessairement de pair avec la publicité d'une dématérialisation des relations.

> Quelles balises cet enjeu amène-t-il à formuler ?

Les risques liés à de nouvelles pratiques sont inévitablement des points à prendre en compte dans la réflexion. **Ces risques se cristallisent ici en un renforcement de la posture descendante et distanciée du formateur.** Fabien l'illustre en ces termes : "J'ai l'impression que le recours aux outils numériques a tendance à favoriser, à induire des dispositifs plus frontaux et que le formateur va vite avoir tendance à être mis dans une position un peu traditionnelle d'enseignement (...) où l'apprenant essaie de reproduire".

Des pistes peuvent toutefois en être dégagées. D'une part, ne préconisant pas l'emploi d'un outil type, notre interviewé recommande d'abord de **porter l'attention au groupe de formation et à ses ambitions** pour ensuite s'orienter vers le choix d'un support plus spécifique. D'autre part, en prenant appui sur le travail de Fabien, les difficultés numériques situées au sein des formateurs pourraient se résorber par le soutien de pairs mieux outillés, par la coanimation de ces derniers avec les formateurs, l'inspiration de démarches pédagogiques proposées sur la plateforme "Alpha-Tic", l'appel à un animateur multimédia externe pour favoriser l'appropriation de divers outils, la participation à des formations données par Fabien mais aussi, et pour finir, l'octroi de temps d'échanges de pratiques entre les formateurs. ●

SÉBASTIEN VAN NECK,

Chargé de projets Éducation permanente
chez Lire et Écrire Wallonie
Et membre du Comité de rédaction
de l'Essor

∴ Quatrième révolution industrielle en Wallonie

Avec la quatrième révolution industrielle, la digitalisation des entreprises transforme le marché du travail et donc les métiers. Intégrer les compétences numériques à nos compétences travaillées en formation devient donc indispensable pour continuer à soutenir les demandeurs d'emploi dans leur parcours.

Le Petit Prince se dit en lui-même : "Au moins le travail de cet homme a-t-il un sens. Quand il allume son réverbère, c'est comme s'il faisait naître une étoile de plus, ou une fleur. Quand il éteint son réverbère, ça endort la fleur ou l'étoile. C'est une occupation très jolie. C'est véritablement utile puisque c'est joli." - Antoine de Saint-Exupéry.

L'allumeur de réverbères, voilà bien un métier disparu lors de la deuxième révolution industrielle avec l'apparition de l'énergie électrique en 1870. L'histoire raconte qu'à Paris, ces hommes qui travaillaient à l'allumage des lampes publiques ont pu être reconvertis dans le métier de facteur, car ils connaissaient parfaitement les divers quartiers de la ville.

Aujourd'hui, nous vivons la **quatrième révolution industrielle**, caractérisée par la transformation digitale des entreprises, et comme par le passé, des métiers disparaissent, d'autres se transforment, d'autres encore apparaissent.

> Le marché du travail en 2030

D'après une étude d'Agoria¹, Fédération patronale des entreprises de l'industrie technologique, la digitalisation des organisations va profondément transformer le marché du travail.

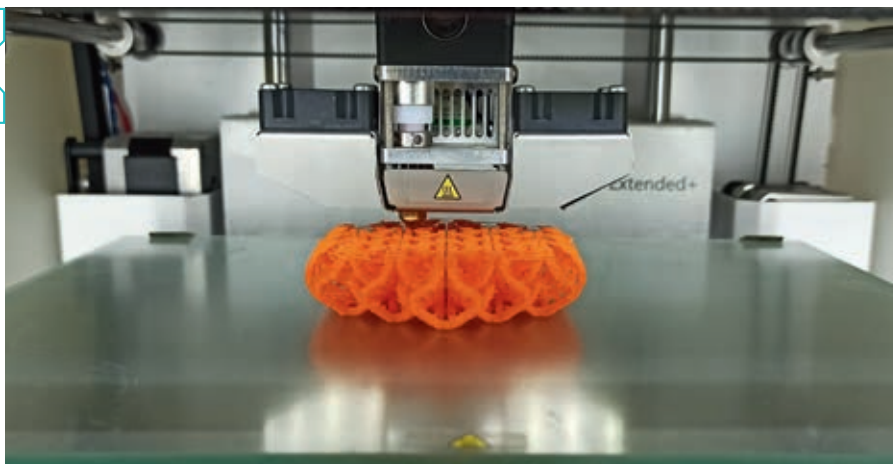
Cette étude révèle divers impacts sur l'emploi, notamment d'ici 2030 :

- l'ensemble de la population active devra régulièrement mettre ses compétences à niveau ;



Le CISP Droit et Devoir a développé une formation d'assistant.e de production en impression 3D afin d'être au plus proche des nouvelles réalités de travail.

¹ "Shaping the future of work", étude d'Agoria en collaboration avec le VDAB, le Forem et Actiris, et menée par Roland Berger à la demande d'Agoria - Septembre 2018 - <https://www.agoria.be/fr/Livre-blanc-Be-The-Change-Shaping-the-future-of-work>



- pas moins de 584 000 postes vacants ne seront pas pourvus en 2030 en Belgique ;
- 310.000 travailleurs et demandeurs d'emploi devront se reconverter pour trouver un nouvel emploi durable ;
- 3,7 nouveaux emplois seront créés pour chaque emploi perdu à l'horizon 2030 ;
- la demande de main-d'œuvre dans l'économie belge augmentera de 0,9 % par an d'ici 2030. Le secteur des services, l'enseignement et les soins de santé connaîtront l'augmentation la plus forte. Ces secteurs sont encore très peu digitalisés à l'heure actuelle.

> Une transformation des métiers

Dans les années à venir, la situation va s'amplifier due à la montée en puissance en très peu de temps de plusieurs technologies de pointe. Plus de qualification et de spécialisation sont attendues de la main d'œuvre.

Des glissements apparaissent déjà sur le marché du travail et les métiers actuels subissent de profondes transformations :

AVEC L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE, LES LOGICIELS SONT DÉSORMAIS CAPABLES D'EXÉCUTER DES TÂCHES QUI NÉCESSITENT NORMALEMENT UNE INTELLIGENCE HUMAINE TELLES QUE LA PERCEPTION VISUELLE, LA PRISE DE DÉCISION, LA TRADUCTION, ETC.

- sont en recul : ouvrier manuel non qualifié, caissier et guichetier, employé administratif ;
- sont en mutation : représentant de commerce, employé de magasin, opérateur de production ;
- sont en croissance : personnel infirmier et soignant, expert digital, scientifique et ingénieur ;
- sont nouveaux : planificateur de mobilité, coach à la consommation, responsable du filtrage, du traitement et de la protection des informations...

Les nouvelles technologies requièrent des techniciens et des ingénieurs pour les concevoir, les fabriquer et les exploiter sur le terrain. On constate aujourd'hui une augmentation des

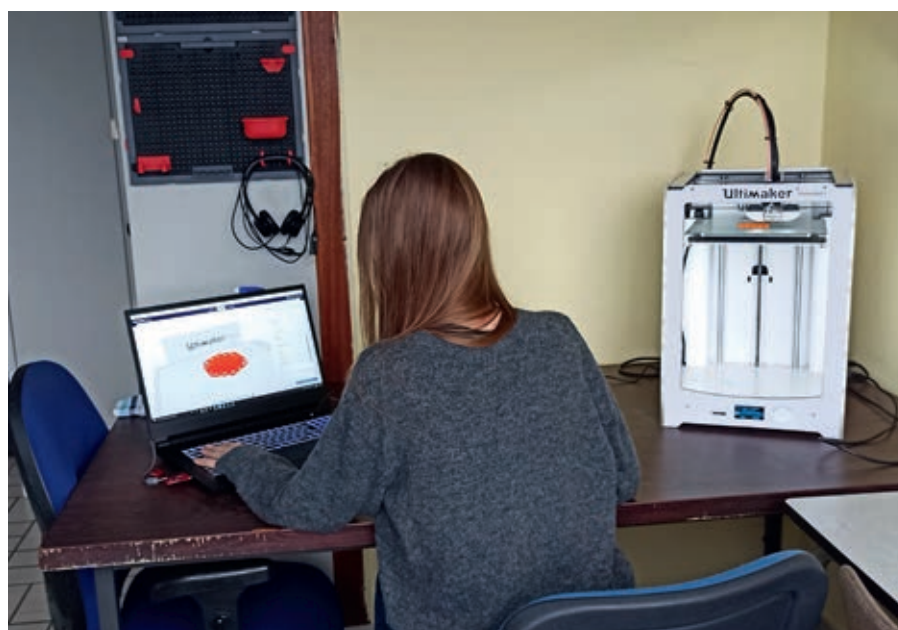
besoins de profils techniques/IT. Par ailleurs, le développement des technologies de l'industrie 4.0 modifie profondément la manière d'organiser le travail au sein des entreprises. Les tâches répétitives sont de plus en plus automatisées. Via le réseau Internet, les processus opérationnels sont numérisés et connectés.

> Une transformation de l'outil de travail

On le voit, la situation est complexe : l'outil de travail a changé, les compétences techniques ont évolué et les **compétences numériques** deviennent désormais **indispensables**. Si, au début, la numérisation touchait surtout les biens matériels, très vite les activités de service et "intellectuelles" ont elles aussi été touchées par l'automatisation. Avec l'Intelligence Artificielle, les logiciels sont désormais capables d'exécuter des tâches qui nécessitent normalement une intelligence humaine telles que la perception visuelle, la prise de décision, la traduction, etc.

Chaque filière de métiers² voit sa structure se modifier sous l'effet de la numérisation de l'économie. Quelle que soit la filière, **tous les métiers sont impactés** par le déploiement des technologies :

- filière de l'agroalimentaire : impression 3D appliquée à l'alimentaire, automatisation de la production, analyse des big data et utilisation des capteurs en ligne, e-marketing, etc. ;
- filière pharmaceutique et des biotechnologies : outils médicaux intelligents, services de diagnostic et thérapeutique connectés, simulation 3D pour la reconstruction osseuse, etc. ;



² Source : "Analyse prospective sur le développement et les besoins en compétences pour l'industrie 4.0" - Rapport réalisé à l'initiative du SPW Emploi et Formation professionnelle



- filière de la chimie, caoutchouc et plastique : machines à commandes numériques, impression 3D, fichage numérique des produits, démarche qualité augmentée, etc. ;
- filière de l'aérospatial : contrôle des outils et process à l'aide de jumeaux numériques, utilisation des drones, implémentation de la réalité augmentée, etc. ;
- filière des technologies, fabrication des machines et équipements : réalisation de machines automatiques et de robots, gestion de la sécurité réseau en informatique 4.0, etc. ;
- filière de la construction et du bois : logiciels de prise de mesure, pilotage de drones, déploiement d'installations domotiques et immotiques (grands immeubles/grands sites), etc. ;
- filière de la logistique et du transport : drones pour le contrôle des stocks dans les entrepôts, camion autonome pour le transport des marchandises, etc. ;
- filière du commerce et de la distribution : e-commerce, utilisation de robots pour détecter les ruptures de stocks, drones de livraison, cabines d'essayage en réalité augmentée, etc. ;
- filière service aux entreprises : utilisation de robots en tant qu'"agents d'entretien", utilisation des drones dans le cadre de la surveillance, numérisation de la comptabilité, etc. ;
- filière des soins de santé : impression 3D d'organes du corps humain ou de prothèses, utilisation de robots dans l'aide aux patients ou le diagnostic, opérations chirurgicales à distance grâce au réseau 5G, planification à distance et en temps réel de l'aide à domicile...
- secteur public : utilisation des drones pour les contrôles routiers, villes intelligentes (smart cities) notamment dans la gestion de l'énergie, utilisation de casques de réalité augmentée dans la gestion des réseaux de gaz ou de l'eau, enseignement à distance, etc.

> Dans ce contexte, quelles sont les recommandations utiles aux travailleurs actifs et non-actifs ?

Il est nécessaire que les citoyens disposent d'une **formation numérique de base** afin de ne pas rester en marge d'une société qui, elle, évolue. Il est indispensable de mettre à jour les **compétences**, voire de rééquiper le travailleur avec des compétences en phase avec les besoins de son organisation ou du marché du travail. Il s'agit aussi d'encourager les formations de niveau **"spécialisation"** et favoriser l'émergence de talents. Il faut enfin renforcer la **présence féminine** au sein de la main d'œuvre technique. Les femmes ont beaucoup à apporter en termes de qualifications, mais aussi de compétences et d'aptitudes, au développement de l'entreprise 4.0. ●

DOMINIQUE RORIVE,
Directrice de Microbus

Habilux : EFT en chantier numérique

Ancrée à Bastogne et à Arlon, Habilux est une EFT active sur la Province du Luxembourg qui organise deux filières de formation : Entretien et aménagement d'espaces verts et Commis de salle/Commis de cuisine (dont le restaurant est situé dans l'ancienne gare de Bastogne). Nicolas Hannard, coordinateur de la filière Espaces verts, nous raconte sa conception du numérique, qu'il voit comme une opportunité pédagogique à saisir.

En EFT, on se demande parfois **comment utiliser le numérique en formation, ou pourquoi l'utiliser**. Quels sont les avantages à former via le numérique ? Comment exploiter la multitude de ressources existantes de manière pertinente quand on travaille sur des métiers techniques, sur chantier ? **Le challenge est réel, les pistes nombreuses**, à tel point que l'on peut s'y perdre. La première, peut-être la plus facile, c'est de faire ses premiers pas digitaux via les cours théoriques. S'asseoir derrière une table, écouter la leçon de manière scolaire... c'est souvent peu motivant pour les stagiaires qui préfèrent être en action, sur le terrain, mains dans le cambouis.

Les outils numériques permettent alors de réinventer ces cours, de les rendre plus attractifs, plus interactifs. C'est là une porte d'entrée vers le numérique, un moyen de s'y familiariser, pour les stagiaires comme pour les équipes.

Il y a quelques années, Habilux participe à un projet européen¹, mené par la fédération AID, autour de **l'innovation pédagogique dans la formation par le travail**. Dans ce cadre, les partenaires doivent développer des ressources pédagogiques : ils se partagent des documents, font des expérimentations, créent et s'approprient de nouveaux outils.

C'est ainsi que Nicolas Hannard est chargé de tester Kahoot avec ses stagiaires, une plateforme en ligne permettant la création de quizz interactifs. Très vite, il se met à la tâche, développe quelques quizz... et se prend au jeu.

L'Essor : Quand tu as testé Kahoot, comment l'as-tu utilisé avec les stagiaires ?

Nicolas Hannard : Quand je l'ai utilisé pour la première fois, ça s'est plutôt bien passé, le groupe a très vite accroché à l'outil, et on le découvrait en même temps. Mais c'était un peu un coup de chance, car le groupe était

¹ NT4S, New Tools for Skills – Pour plus d'information sur le projet, voir www.nt4s.eu ou <https://aid-com.be/fr/vers-emploi>



preneur, et branché numérique et technologie. On a créé quelques questions ensemble, pour tester l'outil au fur et à mesure. Ça a fait office d'atelier découverte, pour les stagiaires et pour moi. Ensuite, en période hivernale, quand les chantiers tournent un peu plus au ralenti, j'ai pu prendre un peu de temps tout seul pour aller plus loin dans la matière, et créer plusieurs quizz à utiliser dans nos cours théoriques. Ça a directement plu à tout le monde, car c'est **une autre façon d'apprendre, plus attractive**. Habituellement, on leur demande toujours de ranger leur smartphone, et ici, pour une fois, on leur demande de les prendre pour les utiliser à une fin intéressante pour eux, et pour nous.

Est-ce que Kahoot est entré durablement dans vos pratiques ? L'utilisez-vous toujours actuellement ?

Nous l'utilisons toujours, mais l'année 2020 nous a coupé l'herbe sous le pied. Avec les confinements, nous n'avons pas pu organiser autant de cours théoriques que d'habitude, donc on a moins d'opportunité de l'utiliser. Mais je l'avais testé avec plusieurs groupes, à plusieurs reprises, et le résultat était toujours positif.

Tu as utilisé et testé Kahoot seul, dans un premier temps, en première ligne. As-tu fait un relais vers tes collègues, pour qu'ils puissent eux aussi s'y frotter ?

Oui, bien sûr, on essaie toujours de **mettre en commun et de partager au sein de l'équipe**. J'ai créé un fichier partage, via Google Drive, à destination des collègues, pour que l'on se crée **une boîte à outils pédagogiques partagée**, sur laquelle tout le monde peut venir puiser les ressources créées par les collègues et se les approprier.

Kahoot a été votre première expérimentation avec le numérique, votre porte d'entrée digitale en quelque sorte. Maintenant que vous avez vu les résultats positifs de ce genre de ressources, est-ce que ça a titillé votre curiosité ? Est-ce que c'est dans vos projets d'utiliser plus de numérique en formation ?

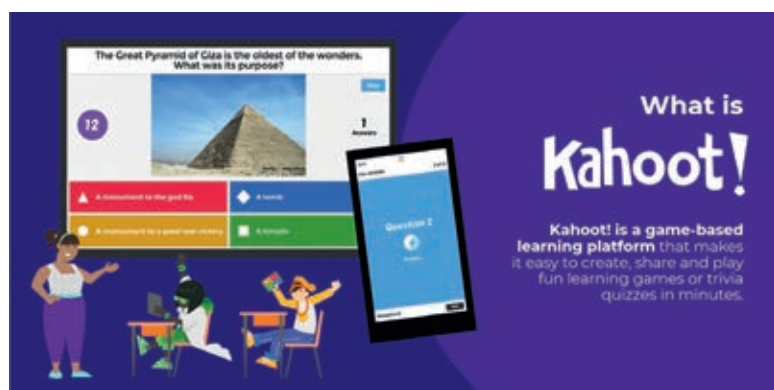
Tout à fait ! D'ailleurs, nous avons récemment suivi un module de formation sur les outils numériques pertinents à utiliser pendant le confinement, et au-delà. On voit bien



qu'il y a **plein de possibilités qui s'ouvrent à nous et d'outils variés**. Mais il faut du temps, surtout quand l'on ne s'y connaît pas... Il faut prendre le temps, pour découvrir les outils existants, se les approprier, etc., mais les opportunités sont multiples.

À ce stade, identifies-tu des freins à l'usage d'outils numériques en formation ?

Je pense que le frein principal, c'est l'habitude. Avec le numérique, **il faut se faire violence**, car on n'a jamais travaillé comme ça. **Il faut changer nos habitudes, changer nos pratiques**, mais c'est pour un bien, pour rendre nos contenus plus ludiques. Notre premier réflexe n'est pas le numérique, mais à force de le faire, ça deviendra peut-être **une nouvelle ressource qui rendra nos formations plus vivantes encore**. Il existe aussi des blocages parfois, dans l'équipe, pour ceux qui n'ont pas les compétences numériques de base. Pour eux, qui sont moins à l'aise, c'est compréhensible qu'ils soient plus réticents. Mais il faut les **accompagner, et travailler ensemble**, pour qu'ils découvrent et voient que, finalement, ce n'est pas si compliqué une fois que l'on s'y plonge. **Et plus on va créer ensemble, plus on va trouver et utiliser des outils numériques, plus on va se créer une nouvelle habitude et changer nos pratiques pour enrichir nos formations.** ●



JE PENSE QUE LE FREIN PRINCIPAL, C'EST L'HABITUDE. AVEC LE NUMÉRIQUE, IL FAUT SE FAIRE VIOLENCE, CAR ON N'A JAMAIS TRAVAILLÉ COMME ÇA. IL FAUT CHANGER NOS HABITUDES, CHANGER NOS PRATIQUES, MAIS C'EST POUR UN BIEN, POUR RENDRE NOS CONTENUS PLUS LUDIQUES.

SALIMA AMJAHAD,

Permanente et chargée de projets
à la fédération AID

Et membre du Comité de Rédaction
de l'Essor

Chez Apides, de la débrouille à la maîtrise numérique

DOSSIER

Apides est un CISP-EFT situé à Court-St-Etienne en Brabant wallon. Les stagiaires peuvent s'y former dans le secteur de la menuiserie et dans le secteur de la vente. La filière vente se décline sous la forme d'une épicerie sociale dans laquelle les stagiaires font l'apprentissage de la manutention et de la logistique. La filière vente s'exprime également à Louvain-la-Neuve par un magasin de seconde main où les stagiaires font l'apprentissage de la vente en magasin. Rencontre avec Stéphane Monard, directeur d'Apides.

> Une enquête auprès des personnes en formation pour cerner leurs besoins numériques

La crise sanitaire du printemps dernier, la limitation des contacts sociaux, le passage rapide à de multiples services en ligne ont montré combien **l'inclusion numérique est un enjeu pour les stagiaires des CISP**.

Pour savoir où se situaient les stagiaires, Apides a réalisé un sondage auprès d'eux. Premier constat, **les stagiaires sont équipés numériquement** c'est-à-dire qu'ils disposent (en tout cas la majorité) à tout le moins d'un smartphone, d'un Wi-Fi et d'un espace pour effectuer leurs démarches numériques. Contrairement à ce que l'on pourrait croire, il ne s'agit pas de matériel collectif (celui de la famille), mais bien d'un équipement individuel (soit individuel, soit à partager avec maximum 3 personnes). Par contre, ils ne sont pas toujours en possession d'une imprimante.

Dans la plupart des EFT, la numérisation croissante de la société comporte **un risque de mise à l'écart pour les stagiaires** qui ne disposent pas de matériel informatique chez eux.

> Une enquête et des questions

Pour Stéphane cependant, l'enquête réalisée auprès des stagiaires laisse entrevoir **quelques questions sur le degré des compétences numériques**. Lorsqu'ils évoquent cette question, les stagiaires sont un peu comme "les rois du pétrole", mais qu'en est-il vraiment ? S'agit-il de débrouille, d'approximation ou d'une gestion optimisée



FACE À UN ÉCRAN ET DES SAVOIRS THÉORIQUES, LES STAGIAIRES SE RETROUVERONT VITE DÉMUNIS ! LE TRAVAIL D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUE ET SOCIAL RESTE AU CŒUR DE L'ACTION. LE NUMÉRIQUE N'EST PAS UN BUT EN SOI, MAIS UN MOYEN.

du numérique en connaissance de cause ? Quelles sont les démarches effectuées ? Quel est par ailleurs leur regard critique par rapport au numérique ? Qu'en est-il de la qualité du matériel ?

De plus, **l'utilisation du smartphone leur sert davantage à rester en lien** via notamment WhatsApp, les fonctionnalités étant limitées du fait par exemple de la taille de l'écran ! C'est entre autres pour cela qu'Apides a opté pour l'achat de Chromebooks d'utilisation souple comportant un écran, ne nécessitant pas d'antivirus et un clavier. Apides assurera sur ses moyens propres la maintenance du matériel !

> Le numérique et la formation en EFT

D'emblée, Stéphane Monard relève que **l'organisation de formations à distance ne cadre pas avec le modèle pédagogique des EFT** qui se centre sur une mise en situation réelle de travail. Face à un écran et des savoirs théoriques, les stagiaires se retrouveront vite démunis ! **Le travail d'accompagnement pédagogique et social reste au cœur de l'action**. Le numérique n'est pas un but en soi, mais un moyen.

Et pourtant, par la suite, les stagiaires seront sur leur lieu de stage ou de travail confrontés à des outils ou machines numériques.

DOSSIER

Dans la filière vente, ils se forment à l'utilisation de caisses numériques, à l'utilisation de bons de commandes informatiques.

Le numérique impacte peu la filière menuiserie. Il ne s'agit pas d'une filière industrielle, car l'acquisition de machines numériques comporte des coûts importants, une mise en œuvre incompatible avec les réalités d'une EFT. Il y a 2 ans, un stagiaire s'est inscrit dans une formation d'opérateur sur machine numérique au Forem.

> Et pourtant le numérique est une plus-value

Pour Stéphane Monard, "par la porte ou par la fenêtre", il faudra toutes et tous y passer ! Nul doute que les stagiaires seront intéressés



par le matériel qui leur sera fourni par le biais de l'action Coup de Pouce¹.

Pour Apides, c'est l'occasion d'introduire dans le programme pédagogique des formations à l'apprentissage et à la gestion rigoureuse des ordinateurs et des programmes, de permettre aux stagiaires de suivre sans doute certaines formations techniques courtes issues des fonds sectoriels. Car le numérique offre une multitude de possibilités : effectuer des démarches administratives, faire des achats groupés, prendre

Dans la filière vente, Apides forme les stagiaires à l'utilisation de caisses numériques et de bons de commandes informatiques.

des rendez-vous, payer son loyer, gérer un agenda. Autant d'occasions de faire valoir ses droits ! Sans oublier toutefois que se rendre à la commune, aller sur place au Forem, rencontrer un travailleur social, aller chercher des documents à la mutuelle doit toujours rester possible. Enfin Apides, avec quatre autres EFT, a introduit une demande auprès de la Fondation Roi Baudouin à l'occasion du projet Go Digit pour réaliser ensemble une boîte à outils et une bibliothèque numériques pour les stagiaires de manière à ce qu'ils puissent poursuivre leurs apprentissages durant et après leur formation ! Soucieuse également de se doter de ressources, Apides s'est également inscrit à la formation Référent pédagogique numérique organisée par l'Interfédé. ●

VÉRONIQUE DUPONT,

Chargée de mission pédagogique auprès de la fédération ALEAP

Et rédactrice en chef de L'Essor en collaboration avec Stéphane MONARD, Directeur d'Apides

¹ Voir article en page 30 dans cet Essor

Expérience positive de formation à distance chez Archipel

Le centre Archipel a transformé son programme d'Orientation Move en E-Move, saisissant la crise sanitaire comme l'occasion de dédramatiser l'outil numérique. Une nouvelle organisation des cours a vu le jour et apporte satisfaction à l'équipe. Quant aux stagiaires ? Ils témoignent de l'atteinte de nombreux objectifs malgré le truchement de l'écran : lien social, connaissance de soi, précision du projet professionnel... Aretti Paterakis, directrice, et Tony Didonato, formateur, développent un point de vue original. Rencontre...

Créé il y a 40 ans à Monceau-sur-Sambre dans le cadre d'activités de reconversion, Archipel propose des formations en DéFI (Orientation), à un public assez varié. Savoir mettre en page un CV, postuler par mail, s'inscrire sur une plateforme... Autant d'aptitudes désormais précieuses quand on cherche un emploi. **L'appropriation de base de l'outil**

informatique fait donc partie intégrante du programme Move d'Archipel. Elle y est développée de façon spécifique (30 h) et transversale. Elle s'appuie notamment sur l'entraide entre stagiaires aux niveaux d'aisance contrastés.

Au printemps 2020, l'invitation à assurer le suivi à distance est abrupte pour

les CISP. Vu son positionnement pédagogique et son public, **Archipel n'est pas décontenancé : Move devient E-Move.** Entre autres plateformes (*Teams, Jitsi...*), le choix se porte sur *Whereby* (logiciel en anglais, mais d'accès très aisé... et perméable aux suggestions des utilisateurs). Notre interview se déroule dans cet environnement virtuel un brin customisé, en

LA DIRECTION D'ARCHIPEL CONSIDÈRE QU'“ON N'EST PAS UN SECTEUR DU NUMÉRIQUE. NOS FORMATEURS SONT HABITUÉS AVEC L'HUMAIN. DONC, METTRE EN PLACE UNE PARTIE DE LA FORMATION THÉORIQUE VIA CE GENRE D'OUTIL, ÇA PEUT ÊTRE VIOLENT QUAND ÇA N'A PAS ÉTÉ PRÉPARÉ. MAIS LÀ, C'ÉTAIT ÇA OU RIEN !”

tête-à-tête avec les responsables, puis d'un clic dans une autre salle réunissant des stagiaires.

La direction d'Archipel considère qu'“on n'est pas un secteur du numérique. **Nos formateurs sont habitués avec l'humain.** Donc, mettre en place une partie de la formation théorique via ce genre d'outil, ça peut être violent quand ça n'a pas été préparé. Mais là, c'était ça ou rien !” La subvention du Service Public de Wallonie (SPW) pour l'équipement est vite utilisée. **Les formateurs adaptent leurs modalités de travail.** Les groupes en formation basculent sans trop de heurts dans la configuration distante. Par la suite, plusieurs autres démarreront ainsi leur cursus de trois mois. **Pour un bilan, au final, satisfaisant.**

Dans un premier temps, des ajustements s'imposent : équiper qui ne l'est pas, intégrer les versions Office, renforcer le Wifi... “Quand on a commencé tous sur des plateformes, ça a posé problème. Il a fallu trouver des solutions pour continuer à accompagner les stagiaires. Ils avaient de la connexion chez eux et nous pas. C'était quand même cocasse.” Ce qui frappe est **la similarité des difficultés vécues par l'équipe pédagogique et les stagiaires** (soutis d'équipement ou de connexion, manque de tranquillité à la maison...).

Former en E-Move demande plus d'anticipation, de formalisme : “Tout doit être calé en amont.” Les séances collectives s'étalent sur la journée, moyennant des pauses et la présence constante du formateur. Les

exercices sont transmis par mail et réalisés en partage d'écran. On travaille beaucoup à l'oral. On s'envoie des tuyaux ou des vannes via le chat, les échanges sont nourris. Pourtant **la dimension technologique rend l'expression des stagiaires plus délicate.** Un aspect à affiner serait la distribution de la parole : “Il a fallu un peu orchestrer le tout. Mais on y est parvenu. J'ai mis de côté mon naturel qui préfère le contact direct. C'est devenu plus fluide. On prend des habitudes, on ne s'en rend même pas compte.”

Le fonctionnement de l'interface est bien maîtrisé, même en cas de difficultés à l'écrit. C'est l'environnement général du PC qui est parfois source de soucis. On note des effets de fatigue liés à l'exposition prolongée à l'écran, un désagrément qui ne serait pas pire que ceux subis lors d'une journée en classe (avec masque). **Les avantages du distanciel sont soulevés :** maintien de la formation, gain de temps... Selon la direction, l'absentéisme et les retards sont moindres que d'ordinaire.

Une heure hebdomadaire est dédiée au débat d'idées. “C'est un moment où on se

“QUAND ON A COMMENCÉ TOUS SUR DES PLATEFORMES, ÇA A POSÉ PROBLÈME. IL A FALLU TROUVER DES SOLUTIONS POUR CONTINUER À ACCOMPAGNER LES STAGIAIRES. ILS AVAIENT DE LA CONNEXION CHEZ EUX ET NOUS PAS. C'ÉTAIT QUAND MÊME COCASSE.”





DOSSIER

confronte à nous en tant que personne face à la société. Un point essentiel du parcours que j'ai eu ici", nous confie-t-on. L'animatrice n'est autre que l'assistante sociale et cette plage est aussi prétexte à **créer la confiance pour faciliter le traitement de questions personnelles** (via rendez-vous individuel dans une salle virtuelle). Ce dispositif pallie à l'impossibilité d'accompagner au départ des rencontres informelles au sein du centre.

Du point de vue des apprenants, **des objectifs fondamentaux en CISP semblent atteints** : restructuration du temps, tissage de liens, reprise de confiance en soi, bénéfices de la dynamique groupale, évolution de compétences techniques, précision d'un projet professionnel... Un stagiaire explique : *"Ça m'a permis de voir la vision que j'ai d'un projet sur le long terme. Les petits détails qui font qu'au final on va bien jusqu'au bout. On est moins isolé côté social, mais aussi côté professionnel. Car même si on est entouré, on a là des gens qui sont dans le même cadre que toi."*

Pour le formateur, **"du lien se crée malgré qu'on soit en visioconférence"**. Rapidement on lui a demandé : *"Est-ce que tu peux laisser la session ouverte après 16 h ? Car on continue un peu, on réfléchit au repas du soir ensemble."* Arrivés en fin de formation, Sébastien, Mike et les autres espèrent se retrouver bientôt en chair et en os pour une sortie à l'extérieur.

Archipel est conscient de sa posture singulière face au numérique, mais juge utile de dépasser certaines résistances (sentiment d'incompétence, sous-estimation des capacités du public...) : *"La fracture numérique est vraiment à travailler avec les stagiaires. Une série de*

UN STAGIAIRE EXPLIQUE : "ÇA M'A PERMIS DE VOIR LA VISION QUE J'AI D'UN PROJET SUR LE LONG TERME. LES PETITS DÉTAILS QUI FONT QU'AU FINAL ON VA BIEN JUSQU'AU BOUT. ON EST MOINS ISOLÉ CÔTÉ SOCIAL, MAIS AUSSI CÔTÉ PROFESSIONNEL."

choses les bloquent. Or on voit qu'ils sont tout à fait capables et réactifs par rapport à ces outils-là. Souvent, ça vient des centres et des formateurs qui sont réticents. Si on arrive en dédramatisant, ils sont ouverts et se rendent compte de ce qu'ils peuvent faire. Pour visualiser les ressources des stagiaires, il faut les mettre en situation. Même pour des formations très techniques, une panoplie d'activités sont faisables, mais il faut

ouvrir la porte." Pour cultiver l'autonomie digitale de ses apprenants, fort de cette expérience, le centre développera à l'avenir des **programmes alliant présentiel et distanciel**. ●

MURIEL WILQUET,

Conseillère au sein de la fédération

CAIPS

Et membre du Comité de rédaction
de l'Essor



Le numérique dans le paysage institutionnel wallon

Dans sa Déclaration de Politique Régionale¹, le Gouvernement wallon a décidé de poursuivre la mise en œuvre de la stratégie Digital Wallonia² pour la population wallonne. Le numérique est, en effet, présent de manière forte, et de plus en plus souvent indispensable dans le quotidien. Être citoyen aujourd'hui implique de maîtriser ses outils et ses usages. La priorité du Gouvernement en la matière est de ne laisser personne sur le bord de la route³. Cela se traduit concrètement au travers du thème stratégique "Compétences numériques" de Digital Wallonia.

> Digital Wallonia : la stratégie numérique de la Wallonie et son plan d'action

Digital Wallonia fixe le cadre dans lequel s'inscrivent toutes les actions du Gouvernement wallon en matière de numérique pour la Wallonie. La stratégie Digital Wallonia s'articule autour de **5 thèmes majeurs** que sont le secteur du numérique, de l'économie par le numérique, du territoire connecté et intelligent, des services publics, des compétences et emploi. Pour construire cette politique, des acteurs de terrain ont été consultés.

Du point de vue du **secteur du numérique**, l'objectif est de stimuler le développement des entreprises numériques pour les positionner sur des créneaux porteurs. Complémentairement, il s'agit également d'amplifier la **transformation numérique des entreprises** wallonnes pour soutenir leur compétitivité. Digital Wallonia œuvre également à réinventer les relations entre les **administrations**, les entreprises et les citoyens. Ces objectifs nécessitent également la mise en œuvre d'une politique d'accès à un très haut débit sur l'ensemble du **territoire** afin d'en garantir un accès à toutes et tous.

En ce qui concerne l'axe des **compétences numériques**, il s'agit de former des citoyens au numérique, à l'école, dans les entreprises. *"Des compétences numériques doivent être développées dès le plus jeune âge et tout au long de la vie. Les citoyens sont la première richesse d'un territoire. Les Wallons*

doivent devenir les acteurs de la transformation numérique par l'acquisition des compétences technologiques, l'adoption des comportements entrepreneuriaux indispensables et la maîtrise des enjeux et outils de la citoyenneté

digitale".

Le thème des compétences numériques fait référence au pilotage du numérique éducatif wallon, à une infrastructure de pointe pour l'école numérique, à des compétences numériques

¹ https://www.wallonie.be/sites/default/files/2019-09/declaration_politique_regionale_2019-2024.pdf chapitre 8 page 41

² <https://content.digitalwallonia.be/post/20181206135839/2018-12-06-Digital-Wallonia-2019-2024-GW-Complet.pdf>

³ Dans un contexte où le numérique prend chaque jour une place plus importante dans tous les domaines de la société, l'exclusion numérique est une réalité vécue par au moins 20% de la population, voire 34% si l'on y adjoint les "usagers faibles" qui n'ont qu'une maîtrise fort limitée des technologies numériques. <https://content.digitalwallonia.be/post/20191015165530/2019-Barom%C3%A8tre-Citoyens-Brochure.pdf>



LE PLAN D' ACTIONS POUR LA MÉDIATION NUMÉRIQUE DE TOUS LES WALLONS (PAMN), DONT LES TRAVAUX ONT ÉTÉ ENTAMÉS EN AVRIL 2019, VISE À LUTTER EFFICACEMENT CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE QUI RISQUE DE CREUSER ENCORE D'AVANTAGE LES INÉGALITÉS ÉCONOMIQUES ET SOCIALES.



pour tous (inclusion numérique) et au développement des compétences numériques nécessitées par les métiers en évolution.

Plusieurs actions ont été menées dans le cadre de Digital Wallonia par l'Agence du Numérique (AdN)⁴ et ses partenaires. Les EPN (Espace Public Numérique⁵) ont été renforcés dans leurs missions d'accompagnement et de soutien, le lancement de deux appels à projets, le renforcement de leur équipement informatique. Trois baromètres de maturité numérique

des citoyens ont été publiés en 2015, 2017 et 2019⁶.

> Plan de médiation Numérique de tous les Wallons

A l'heure d'écrire ces lignes, le Plan d'actions pour la Médiation Numérique de tous les Wallons (PAMN), dont les travaux ont été entamés en avril 2019, vise à lutter

efficacement contre la fracture numérique qui risque de creuser encore davantage les inégalités économiques et sociales. Ce plan se caractérise par sa dimension pragmatique, articulée autour de quatre axes structurant quatorze actions détaillées. **Ces quatre axes** sont :

1. *Mobiliser le public* : cartographier l'offre, visibiliser et promouvoir les services de médiation numérique, identifier les parcours de médiation numérique, soutenir les acteurs en contact avec les publics fragilisés ;
2. *Renforcer l'offre de services* : soutenir l'équipement et la connexion individuelle des ménages, doter le territoire d'un maillage renforcé d'accompagnement et d'EPN, déployer un programme de formation aux compétences numériques de base pour favoriser l'insertion socioprofessionnelle des publics, mobiliser et soutenir les acteurs de proximité pour compléter les actions d'accompagnement et de formation de publics fragilisés spécifiques ;
3. *Outiller le réseau* : développer et partager des contenus et des outils communs pour faciliter l'action des orienteurs et médiateurs, développer les compétences des aidants numériques, valider et faire reconnaître les compétences des médiateurs, animer et coordonner le réseau ;
4. *Piloter le Plan* : assurer la gouvernance du plan, rassembler les acteurs via une rencontre annuelle.

Coup de Pouce digital

Dans le cadre du Plan wallon de sortie de la pauvreté 2020-2024⁷, des moyens ont été alloués par le Ministre-Président wallon Elio Di Rupo aux CISP pour qu'ils puissent équiper les stagiaires en matériel informatique et le leur prêter. C'est ainsi que les CISP pourront équiper leurs stagiaires en ordinateurs portables et les accompagner dans la prise en main et l'utilisation de cet outil. Dans le cadre de l'Interfédéré, un groupe de travail a été mis en place pour coordonner la mise en œuvre de la mesure et l'évaluer.

⁴ L'Agence du Numérique est le service public chargé d'assurer une veille sur les innovations technologiques et les usages du numérique, de conseiller le Gouvernement wallon et ses services dans ce domaine, et de mener ou de coordonner les actions opérationnelles ou de communication visant à la transformation numérique de la Wallonie en s'appuyant sur la stratégie numérique Digital Wallonia.

⁵ Les EPN sont des structures de proximité ouvertes à toutes et tous pour favoriser l'apprentissage et l'accès au numérique - epndewallonie.be

⁶ <https://content.digitalwallonia.be/post/20191015165530/2019-Barom%C3%A8tre-Citoyens-Brochure.pdf>

⁷ www.wallonie.be/sites/default/files/2020-06/plan_wallon_de_sortie_de_la_pauvrete_2020-2024_-_note_dorientation_-_juin_2020.pdf

Ce plan, piloté par le Service Public de Wallonie (SPW) Économie, Emploi, Recherche et l'Agence du Numérique, en collaboration avec l'Interfédéré, TechnofuturTic et le centre ressource des EPN, l'ULiège LabSET, le Forem, la Fondation Roi Baudouin et le Réseau WeTEchCare, est finalisé. L'Interfédéré a tout de même souligné **plusieurs balises importantes** pour le secteur CISP, dont l'accessibilité, la prise en compte de tous les publics, le droit au non numérique, l'individualisation des parcours⁸. Le plan est actuellement en relecture au Gouvernement wallon.

> Start Digital, le renforcement des compétences numériques de base des demandeurs d'emploi

Toujours en lien avec une volonté d'inclusion numérique, un autre projet piloté et introduit par le SPW Emploi Formation et l'ADN, celui-ci plus en lien avec les formations, est Start Digital. Commencé en mars 2020, au moment même où débute la crise sanitaire, ce projet européen⁹ réunit 13 partenaires de l'enseignement et de la formation pour

adultes (hors enseignement supérieur) de Wallonie, de Bruxelles et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Il se déroule jusqu'en février 2022.

L'objectif du projet est de renforcer les compétences numériques de base pour les demandeurs d'emploi et les apprenants de plus de 25 ans. Le projet soutient le développement de fondations solides en matière de compétences numériques de base pour les stagiaires.

Conscient **que renforcer les compétences des stagiaires passe d'abord par le renforcement de celles des équipes pédagogiques**, le projet porte une attention particulière à les accompagner autant pour les formations transversales que métiers. Elles seront alors mieux outillées pour adapter leurs formations aux besoins des stagiaires. Il est important que **l'apprentissage s'inscrive dans les contextes qui font sens pour les stagiaires**, dans leur vie quotidienne et professionnelle. Pour parvenir à ces objectifs, **3 "piliers métrologiques"** ancreront la démarche

dans les pratiques et permettront la mise en place d'un parcours de renforcement cohérent pour l'ensemble des acteurs de la formation en Wallonie. Le premier est la co-construction par les partenaires d'un **référentiel commun**, basé sur le référentiel DigComp. Le second est la **mutualisation des ressources pédagogiques**, en accès partagé sur une plateforme commune. Le troisième pilier : dans chaque institution partenaire, **un médiateur numérique** renforce la dynamique collective, assure une démarche intégrée et cohérente du projet et fait le lien avec les difficultés rencontrées sur le terrain.

Le projet s'articule autour de **4 axes** :

1. La **communication** auprès et avec les structures de 1^{ère} ligne (CISP, CEFO pour notre secteur) en contact avec le public.
 - a. Faire connaître le projet, récolter et

IL EST IMPORTANT QUE L'APPRENTISSAGE S'INSCRIVE DANS LES CONTEXTES QUI FONT SENS POUR LES STAGIAIRES, DANS LEUR VIE QUOTIDIENNE ET PROFESSIONNELLE.



⁸ Voir page 12 l'article " De l'ère du numérique à la digitalisation de la société. Questionner les enjeux et penser l'avenir de notre secteur. "

⁹ Le programme Employment and Social Innovation (EaSI) est une mesure de financement européenne pour la mise en œuvre de la stratégie Europe 2020.

relayer les attentes et besoins du secteur, organiser des actions de formations... Mais aussi assurer l'information, la sensibilisation et l'appropriation des productions du projet : DigComp et d'autres outils développés et partagés pour leur appropriation et leur adaptation.

2. L'évaluation des compétences

numériques des stagiaires afin de les orienter vers les formations pertinentes et s'inscrire dans un parcours de renforcement de leurs compétences, adapté à leurs besoins.

a. Les formations aux compétences numériques

b. **Élaboration de ressources pédagogiques** (adaptation des ressources existantes, production de ressources transversales et/ou adaptées aux métiers, couverture des 5 domaines de DigComp...);

3. Adaptation des formations existantes :

pour notre secteur, au travers de l'Interfédé mais aussi des autres partenaires du projet. Ce sont des formations au numérique, des groupes d'échange de pratiques thématiques et des accompagnements. Le projet a permis de développer l'offre sur les outils numériques et un nouveau parcours pour des référents pédagogiques orientés numériques.

4. La certification / validation des compétences :

test d'une certification pour les niveaux débutants et **réflexion** sur la **pertinence** d'une épreuve de validation.

Un projet ambitieux, rendu encore plus actuel par la crise sanitaire, car il rentre directement dans **l'ambition globale d'accompagner les citoyens vers une autonomie numérique autant professionnelle que citoyenne**. L'objectif est de **soutenir (et non forcer !)** les **stagiaires** dans cette transition numérique de la société au travers des professionnels



UN MÉDIATEUR NUMÉRIQUE RENFORCE LA DYNAMIQUE COLLECTIVE, ASSURE UNE DÉMARCHE INTÉGRÉE ET COHÉRENTE DU PROJET ET FAIT LE LIEN AVEC LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES SUR LE TERRAIN.

qui travaillent avec eux au quotidien, qui connaissent leur métier.

Renforcer et soutenir les compétences de base des personnes en formation tout en développant davantage les compétences des équipes des différentes organisations d'enseignement et de formation dans le domaine numérique sont **des enjeux actuels incontournables** pour éviter que des personnes ne se trouvent en situation de vulnérabilité numérique. ●

CHARLOTTE HOFFMANN

Médiatrice numérique à l'Interfédé

ET VÉRONIQUE DUPONT,

Chargée de mission pédagogique
auprès de la fédération ALEAP
Et rédactrice en chef de l'Essor

Compétence numérique

La compétence numérique peut se définir comme “l’usage sûr et critique des technologies de l’information et de la communication **au travail, dans les loisirs et dans la communication**”. Les compétences numériques sont apparues pour la première fois dans le nouveau cadre des **8 compétences clés** pour la formation tout au long de la vie¹⁰. L’Europe estime en effet qu’il s’agit d’“une des compétences clés qui **soutient les apprenants** dans leur **épanouissement personnel** et, sur le long terme, leur **recherche d’emploi et leur participation à la société**”¹¹.

Elles vont au-delà des notions strictement techniques et procédurales, le concept intègre notamment la capacité à poser un regard critique sur les informations en ligne ou les pratiques créatives de production de contenus numériques.

En 2011, la Commission européenne lance un projet ambitieux de compréhension et de définition de la notion de “compétence digitale” avec pour objectif de relever le défi de la **transformation numérique** qui s’inscrit partout. Le travail mène à la définition d’un cadre européen, **les référentiels DigComp 2.0**¹² (2016) et DigComp 2.1¹³ (2017). En 2021, une nouvelle actualisation du référentiel est prévue.

Descriptif plus que prescriptif, ce cadre a pour ambition d’être assez **souple** pour être utilisé dans différents secteurs, où les compétences numériques sont de plus en plus importantes¹⁴.

Le cadre DigComp, c’est **21 compétences**, regroupées en **5 domaines** (DigComp 2.0). Pour chaque compétence sont identifiées des connaissances, des aptitudes et des attitudes.

Ces compétences sont réparties sur **huit niveaux**, correspondant au cadre du Cadre Européen des Certifications (DigComp 21). Pour illustrer la capacité du référentiel à **s’adapter à différents contextes**, des exemples d’utilisation sont proposés dans la dernière version.

En effet, le cadre a pour but de pouvoir **s’adapter à différents secteurs** dans lesquels les compétences numériques et leur acquisition sont devenues un enjeu : éducation et formation, inclusion sociale, emploi et lieu de travail. Plusieurs pays ont d’ailleurs déjà passé le pas et l’ont traduit pour correspondre à leurs plans de formation : la France¹⁵ avec ses plans d’éducation et PIX, au Portugal¹⁶, en Espagne, et bien d’autres.

Aujourd’hui, DigComp est **utilisé** principalement pour¹⁷:

- L’**analyse des besoins** en compétence pour différents emplois et l’implémentation des compétences numériques dans les référentiels métiers.
- **Évaluer et certifier** les niveaux de compétences numériques (PIX, Tosa, Europass, ...).
- Concevoir, développer et dispenser des **formations** sur les compétences numériques.

D’autres référentiels existent dont le CléA numérique¹⁸, mais c’est le référentiel européen qui reste la référence en Europe. Les compétences **numériques balisent un usage sûr et critique** des technologies au travail, dans l’exercice de la vie citoyenne et dans les loisirs. En Europe, un cadre dynamique partagé, le référentiel DigComp, **structure** ces compétences pour des usages multiples. Néanmoins, dans une perspective d’inclusion numérique, si ce cadre soutient la formation, **il ne rend pas compte des usages réels** de ces technologies. Il ne faut en effet pas oublier qu’aujourd’hui le numérique est présent dans le quotidien (8% des Belges n’ont aucun terminal chez eux) et que ses appropriations peuvent être multiples.

Charlotte HOFFMANN,
Médiatrice numérique à l’Interfédé

Domaine	Compétences
Traitement de l’information	Consulter ; chercher et filtrer l’information ; évaluer l’information ; stocker et retrouver les données.
Communication	Interagir ; partager et publier ; citoyenneté numérique ; collaborer ; respecter la netiquette ; identité numérique.
Création de contenu	Créer des contenus numériques ; intégrer et retravailler des contenus ; respecter le droit ; programmer, automatiser.
Sécurité	Sécuriser l’environnement numérique ; protéger les données personnelles et la vie privée ; se préoccuper de la santé ; protéger l’environnement.
Résolution de problèmes	Résoudre les problèmes techniques ; identifier les besoins et réponses technologiques ; usages créatifs ; identifier les besoins en compétences.

¹⁰ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=LEGISSUM%3Ac11090>

¹¹ Interfédé des CISP, octobre à décembre 2017, “Nouvelles technologies : gadget ou vecteur pédagogique en ISP?”, *L’Essor* n°82

¹² <https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomp/digital-competence-framework>

¹³ <https://ec.europa.eu/jrc/en/publication/eur-scientific-and-technical-research-reports/digcomp-21-digital-competence-framework-citizens-eight-proficiency-levels-and-examples-use>

¹⁴ https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC110624/dc_guide_may18.pdf

¹⁵ <https://www.education.gouv.fr/l-evaluation-des-competences-numeriques-6989>

¹⁶ <https://epale.ec.europa.eu/fr/blog/la-creation-dun-cadre-de-reference-dynamique-pour-les-competences-numeriques-qdprod-au-portugal>

¹⁷ <https://epale.ec.europa.eu/fr/blog/oer-digital-skills-competences-adult-learners>

¹⁸ CléA est à la fois une certification et un référentiel unique, applicable à tous les publics, à tous les secteurs. Chaque acteur du dispositif – branches professionnelles, régions, organisme évaluateur – doit se l’approprier, le contextualiser, développer sa propre méthodologie, ses propres outils... tout en respectant sa teneur, en restant fidèle à ses principes. <https://www.certificat-clea.fr/referentiel-clea-numerique/>

Pour aller plus loin...

“Les oubliés du numérique : poursuite de la sensibilisation”, lire-et-ecrire.be, 29/01/2021 :

<https://lire-et-ecrire.be/>

Les-oublies-du-numerique-poursuite-de-la-sensibilisation

Les apprenants de Lire et Écrire Centre Mons Borinage souhaitent témoigner de leur vécu pour militer contre les injustices dont la fracture numérique.

Le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté, en partenariat avec l'asbl RTA, a réalisé onze tutoriels abordant différentes compétences en lien avec l'usage d'un ordinateur ou d'une tablette.

Ces vidéos reviennent au béaba de l'informatique pour permettre aux oubliés du numérique de mettre le pied à l'étrier. Chaque tutoriel est téléchargeable et libre de droits à <https://www.youtube.com/playlist?reload=9&list=PLu-SNr-b-gNmBHsPjoeD-nIerqQZZXu0X>

Sur et à

<https://vimeo.com/showcase/7803004>



Résumé de l'étude de la Fondation Roi Baudouin sur la précarité numérique :

<https://www.kbs-frb.be/fr/>

Newsroom/Press-releases/20

20/20200828NDBarDigIncl?

utm_source=newsletter&hq_e=el&hq_m=6285082&hq_l=6&hq_v=3cf5595c81

Agoria, La digitalisation et le marché du travail belge. Rapport de l'étude “Shaping the future of work” : https://content.digitalwallonia.be/post/20180924113452/Digitalisation-et-march%C3%A9-du-travail-2030-brochure_RolandBerger-Agoria-19sept2018.pdf

De l'ère du numérique

à la digitalisation de la société, quels enjeux pour le secteur CISP ?

Certains l'appellent la révolution numérique, d'autres y voient un phénomène ancré dans toutes les dimensions de l'activité humaine en parlant de digitalisation de la société. Ce qui est certain, c'est que notre société est marquée par des transformations permanentes et rapides qui modifient en profondeur nos échanges, nos pratiques et notre rapport aux savoirs et à l'information. Aujourd'hui, qu'il s'agisse d'effectuer des démarches de la vie quotidienne, professionnelle, culturelle ou sociale, l'accès aux outils numériques ainsi que les savoirs liés à leur utilisation et à leurs usages apparaissent comme indispensables. Or, la réalité montre que tout le monde n'a pas accès aux outils numériques alors que leur degré d'utilisation et leurs usages sont très variables d'une population à une autre. Ces constats nous ont conduits à mener une importante réflexion interne sur les enjeux du numérique/de la digitalisation pour notre secteur de la formation et de l'insertion socioprofessionnelle <https://www.interfedebef/reflexions-sur-le-numerique/>



Mais aussi ...



PORTTIC.be : plateforme d'échanges autour du RGPD

Afin de **favoriser la formation continue des travailleurs du secteur associatif en matière de RGPD**, CAIPS a développé une plateforme d'échanges autour de la protection des données à caractère personnel, sous forme d'un site internet : <https://www.porttic.be>

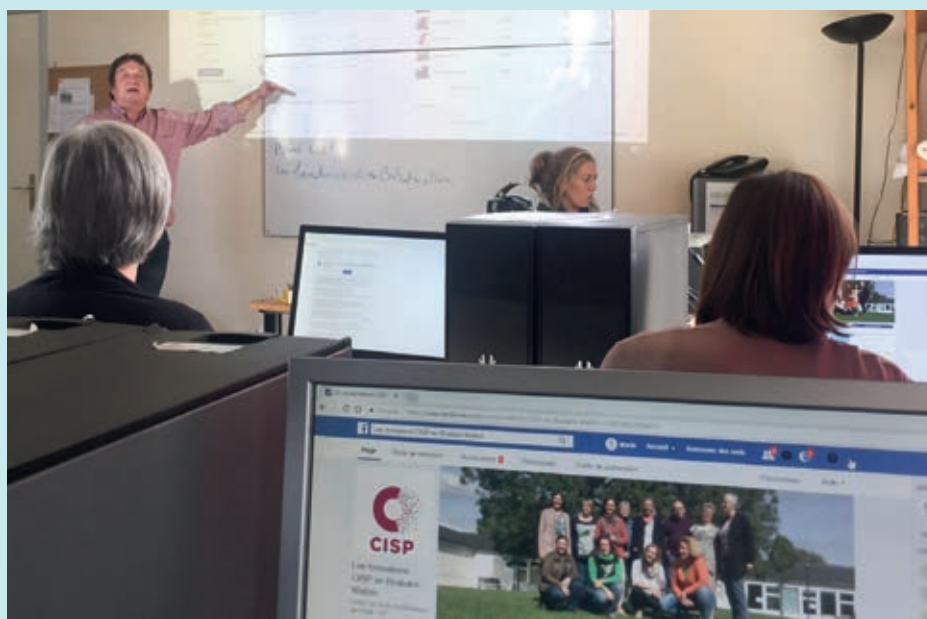
La plateforme, libre d'accès, propose **des contenus théoriques et formatifs ainsi qu'une boîte à outils** développée et validée avec les participants au projet.

Elle s'adresse premièrement aux travailleurs du secteur de l'insertion socioprofessionnelle délégués à la protection des données personnelles au sein de leur organisme mais également à toute personne désireuse de se former sur la matière du RGPD.

Sur la plateforme porttic.be, le visiteur :

- Se forme au RGPD et consolide ses pratiques en matière de protection des données personnelles ;
- S'informe sur l'actualité liée à la protection de la vie privée et à l'égard des données à caractère personnel ;
- Acquiert des outils types, souples et modulables ;
- Se voit guider dans la mise en conformité au RGPD.

.....
VANESSA BENVISSUTO,
Conseillère juridique
au sein de la fédération
CAIPS





L'essor

L'essor de l'Interfédé :
La revue trimestrielle
du secteur de l'insertion
socioprofessionnelle

Rue Marie-Henriette, 19-21
 5000 Namur
 Tél.: 081/74 32 00
 Fax : 081/74 81 24
 secretariat@interfede.be

Mise en page :
 Olagil
 www.olagil.be

Les données diffusées pourront
 être reproduites par tout
 utilisateur qui sera tenu
 d'en indiquer la source.

Interfédération des CISP asbl
 ACFI BY UNESSA • AID • ALEAP •
 CAIPS • Lire et Ecrire Wallonie

Numéro d'entreprise :
 BE 0439.244.011
 N° de compte :
 BE 60 0013 2078 8170

Les cinq fédérations membres de l'Interfédération des CISP sont :

ACFI BY UNESSA Action
Coordonnée de Formation
et d'Insertion
 www.acfi.be tél. 02/640.44.07

AID Actions Intégrées
de Développement
 www.aid-com.be
 tél. 02/246.38.61 (62 ou 65)

ALEAP Association Libre
d'Entreprises d'Apprentissage
Professionnel
 www.aLeap.be
 tél. 081/24.01.90

CAIPS Concertation
des Ateliers d'Insertion
Professionnelle et Sociale
 www.caips.be tél. 04/337.89.64

Lire et Écrire Wallonie
 www.lire-et-ecrire.be
 tél. 081/24.25.00

Le Comité de rédaction

Salima AMJAHAD, Bernard
 ANTOINE, Justine DUCHESNE,
 Véronique DUPONT, Véronique
 KINET, Anne-Hélène LULLING,
 Françoise ROBERT, Sébastien
 VAN NECK, Muriel WILQUET,
 Inès WILMET

Secrétaire de rédaction
 Véronique Kinet 081/74.32.00
 secretariat@interfede.be

Rédactrice en chef
 Véronique DUPONT

Ont contribué à la rédaction des articles

Vanessa BENVISSUTO, Charlotte
 HOFFMANN, Dimitri LEONARD,
 Caroline MARIQUE, Stéphane
 MONARD, Dominique RORIVE,
 Jean-Luc VRANCKEN

Crédit photos

iStock, Pixabay, Interface3, Lire
 et Ecrire, Droit et Devoir, Habilux,
 Archipel, Vincent RIF, Françoise
 ROBERT.

Éditrice photos

Françoise ROBERT



www.interfede.be

Interfédération
des Centres d'insertion
socioprofessionnelle
ASBL



LE FONDS SOCIAL EUROPÉEN ET LA WALLONIE
 INVESTISSENT DANS VOTRE AVENIR



Avec le soutien de la Wallonie
 et du Fonds social européen