**Le secteur des CISP face aux enjeux du numérique et à la digitalisation de la société**

Contexte

*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, nos activités 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, en ce compris l’adhésion à leurs principes, sont très variables d’une population à une autre. On sait aussi que la digitalisation impacte à la fois les techniques de recherche d’emploi et de recrutement, les dispositifs de formations et les pratiques pédagogiques, l’accompagnement social, les profils de compétences attendus sur le marché de l’emploi ainsi que les métiers de demain. Tous ces constats nous ont conduits, en restant fidèles aux valeurs qui fondent nos missions et qui structurent nos activités, à identifier un ensemble de lignes de forces et à établir des balises permettant un positionnement clair et cohérent de notre secteur face aux enjeux du numérique et à la digitalisation de la société.*

**Le recours aux outils numériques doit être un choix !**

* Le numérique est bien **un outil** et pas une fin en soi ;
* Les outils numériques sont utiles mais possèdent également **certaines limites,** ils ne doivent donc pas être considérés comme des outils indispensables en toutes circonstances ;
* Chaque personne doit pouvoir **choisir d’y adhérer** **ou pas et d’y avoir recours ou pas** ;
* Les institutions publiques et privées doivent tenir compte de cette **liberté des individus** à adhérer ou pas aux outils numériques et, en conséquence, garantir un service en présentiel à toute personne qui le demande ;
* **L’accès aux droits fondamentaux** comme l’éducation, l’enseignement (l’inscription dans une école, etc.), les services économiques et sociaux (tels que le FOREM, les organisations syndicales, les banques), la santé et les mutuelles (prise de RDV médicaux), la mobilité (guichets physiques pour les transports en commun, accès au contrôle technique par des RDV via téléphone et pas seulement par Internet), etc. doit être garanti pour tout le monde sans un passage obligé par les outils numériques ;
* L’administration publique doit garantir à toutes et à tous un **accès aux services** et ne doit pas imposer une **dématérialisation des droits sociaux** qui risque d’aggraver les **inégalités sociales** déjà présentes et de provoquer des situations où les plus démunis n’auront plus la capacité de faire valoir leur droit ;
* La **dématérialisation** comprend des **risques et inconvénients** divers : certaines compétences ne sont plus/peu mobilisées (ou ne peuvent être exercées qu’en présentiel) ; elle implique une immobilité physique et psychique qui peut avoir des conséquences psycho-sociales (isolement, renforcement de certaines pathologies/maladies, risque accru de dépression, etc.) ; elle cause une autre mobilisation du corps et du cerveau (sur-mobilisation de certaines fonctions cognitives, sédentarité, etc.) ;
* Les personnes qui décident de **recourir aux outils numériques** doivent pouvoir le faire **dans de bonnes conditions** et se voir offrir des garanties d’accès et des facilitations d’usages ;
* Pour les personnes qui désirent, par choix personnel ou par facilité, de recourir aux services en ligne, l’administration publique doit également **garantir un accompagnement** (par téléphone ou via un tutoriel adapté et pédagogique) si ces personnes en expriment le besoin ;
* Le droit à la **protection des données privées** doit être garanti pour tous les individus.

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

* Aujourd’hui, le **Wifi gratuit** s’impose comme une mesure indispensable permettant aux personnes en situation de précarité (critères à définir selon, par exemple, le revenu) d’avoir accès de manière équitable à Internet ;
* Les **sites Internet** doivent être « pensés » pour tous les utilisateurs et toutes les utilisatrices de manière universelle : ils doivent donc être **adaptés** sur le plan de l’ergonomie cognitiveen tenant compte aussi de la spécificité des usagers (personnes handicapées, personnes analphabètes) mais aussi des non-usagers (tenir compte des pratiques et des expériences des utilisateurs et sonder ceux qui ne sont pas « en ligne ») ;
* Les **sites internet** doivent être davantage **pensés ergonomiquement**, adaptés au niveau de la langue mais aussi simplifiés sur l'aspect utilisation (davantage de visibilité avec des visuels simplifiés) et facilités dans leurs accès (sites de référence) et leur communication ;
* Une **attention particulière** doit être portée à **la langue utilisée**, en évitant de passer systématiquement par des termes en anglais. Cela constitue une barrière/difficulté pour de nombreux citoyens ;
* Des **espaces publics** d’accès aux équipements doivent être disponibles à toutes et à tous en suffisance sur l’ensemble du territoire ;
* La conception de ces espaces publics doit être pensée de manière à **accueillir les personnes dans de bonnes conditions** : plages horaires, discrétion des espaces, accompagnement si besoin, etc. ;
* La **formation aux compétences numériques** ne doit **pas être obligatoire** mais elle doit être **encouragée et accessible** à toute personne qui souhaite développer ses compétences en la matière. Le contexte actuel montre en effet que la technologie prend une place prépondérante et sa maitrise est aussi un facteur d’insertion dans notre société.

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

* la possibilité, pour toutes les personnes, de **bénéficier d’un accès** aux outils numériques, quelles que soient leur situation économique, sociale et professionnelle (en emploi et au chômage) ainsi que leur situation géographique (lieu d’habitation) ;
* la garantie d’un **libre arbitre** et la possibilité d’adhésion personnelle ou pas à l’environnement numérique et à ses règles ;
* une prise de conscience de l’importance des **compétences numériques** (même si elles ne doivent pas être considérées comme incontournables) dans les démarches de recherche d’emploi et de recrutement ainsi que dans les formations, les pratiques pédagogiques et dans l’emploi ;
* la **maîtrise des** **savoirs de base** comme la lecture et l’écriture conjointement à l’apprentissage, si la personne le souhaite, des compétences numériques. Une nuance doit toutefois être apportée à ce sujet : il ne faut pas obligatoirement lier l’apprentissage numérique et l’apprentissage des savoirs de base en lecture et écriture dans la mesure où certains stagiaires francophones possèdent des compétences numériques relativement faibles alors que certains stagiaires non-francophones (avec des grosses difficultés en français) ont des compétences numériques relativement bonnes ;
* la perception d’un **intérêt** à recourir aux outils numériques ;
* la prise de conscience de l’importance, aujourd’hui, de **se former en permanence** (obsolescence des outils et des compétences) et **dans de bonnes conditions** afin de pouvoir accéder à l’information, la décoder, la comprendre, se l’approprier et l’exploiter ;
* le développement de sa propre **capacité d’abstraction** afin de s’y retrouver dans un univers conceptuel complexe et de comprendre la logique propre au numérique et son rapport particulier à l’image.

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

* une prise de conscience et une prise en compte des **« fractures numériques »** : disparités d’accès, de compétences, d’usages et d’adhésion aux outils numériques chez les stagiaires ;
* la prise en compte du **coût** que représentent l’achat des équipements, la maintenance des outils et les frais de connexion ;
* le développement de **partenariats entre les opérateurs de formation et d’insertion** en vue du partage de matériels et de réduction des coûts cités ci-dessus ;
* le **développement d’actions de sensibilisation** des opérateurs partenaires aux fractures numériques ;
* une prise de conscience de **l’importance de l’environnement et du réseau social** du stagiaire, souvent peu propices à l’acquisition des compétences numériques : tout le monde ne possède pas les ressources sur le plan matériel, mental, social, culturel, intellectuel, etc. ;
* une prise de conscience du **rôle fondamental des** **savoirs de base** dans le processus d’acquisition des compétences numériques ;
* le développement de **filières de formations** centrées sur les métiers du numérique, sur le développement des compétences numériques de base ou spécifiques liées à un métier donné ;
* une **offre de formations** adaptée, idéalement articulée pour celles et ceux qui le souhaitent autour des compétences numériques instrumentales (capacités techniques), structurelles (accéder à l’information et la traiter) et stratégiques (la réappropriation de l’information) ;
* une **adaptation des dispositifs** d’accompagnement et de formation en fonction des secteurs et des filières de formations ;
* le développement d’une méthode d’approche, d’un cadre et d’un **accompagnement spécifique** ;
* la mise en place de **pratiques pédagogiques** qui tiennent compte du niveau des savoirs de base des stagiaires, de la multiplicité des intelligences, du rapport à l’écrit et de l’importance toujours présente du support papier pour de nombreux stagiaires, en n’oubliant pas que le numérique ne s’apprend pas *a priori* par les outils numériques mais son apprentissage nécessite la plupart du temps un accompagnement personnalisé ;
* une pédagogie adaptée aux **perspectives émancipatrices et d’autonomisation** des stagiaires qui caractérisent les CISP et le refus d’un dogmatisme pédagogique autour du numérique ;
* le maintien d’un **accompagnement physique** : le lien, les contacts et le présentiel sont des éléments importants qui permettent la gestion en profondeur de situations complexes et la mise en place d’un travail de médiation rendu souvent nécessaire par des circonstances particulières et parfois compliquées à gérer en raison du vécu ou de la situation des stagiaires (assuétudes, handicap, analphabétisme, etc.) ;
* le développement, chez le stagiaire, de sa capacité **« d’apprendre à apprendre »** et d’une **« culture numérique »** critique (éducation aux médias, analyse critique de l’information, distanciation, etc.) ;
* une **formation des formateurs/accompagnateurs** à la fois aux compétences numériques mais aussi à la pédagogie des pratiques du numérique et à la médiation ;
* le développement, parmi les **membres du personnel pédagogique des CISP**, d’une **culture numérique critique** visant à éviter de « faire du numérique à tout prix » et à bien choisir ses ressources, ses outils, ses références, etc., en fonction des besoins pédagogiques et du public ;
* une **attention pour le personnel** des CISP, notamment dans le cadre de certaines **démarches administratives** qui se font désormais par le biais du numérique ;
* une attention particulière quant à **l’impact psychosocial** (surcharge mentale, perte d’autonomie, isolement, brouillage entre vie privée et vie professionnelle), généré par les démarches numériques et aux potentiels sentiments d’incompétences, à la fois pour les stagiaires mais aussi pour le personnel des CISP.

|  |
| --- |
| **La formation en présentiel est le modèle de référence en CISP*** La formation à distance (FAD) doit être une option et non une obligation pour les centres ;
* La FAD ne va pas de soi et elle peut être, dans certaines circonstances, inappropriée (du point de vue du stagiaire ou du point de vue pédagogique/méthodologique selon le type de formation) ;
* La FAD n’est pas un modèle adapté à tous les publics, filières, objectifs et cadres méthodologiques des CISP : il importera d’identifier dans quels cas elle est une modalité plus pertinente que la formation en présentiel ;
* La FAD peut être une occasion de proposer une « immersion » dans le numérique aux stagiaires pour qui c’est pertinent, mais ne peut en aucun cas engendrer de l’exclusion pour ceux qui ne sont pas prêts ou ne le souhaitent pas ;
* La FAD doit impérativement faire l’objet d’un encadrement et d’un accompagnement spécifique conforme aux missions des CISP et fondées sur leur expertise des publics. Ceci implique :
* une évaluation de la situation initiale des stagiaires en termes de fracture numérique (équipements, usage, compétences) ;
* une orientation éventuelle vers un module d’initiation ou vers un opérateur spécialisé en initiation au numérique ;
* un accompagnement et suivi des stagiaires en matière d’équipement, de prise en main, d’entretien et de réparation des outils numériques employés dans les FAD ;
* un suivi individualisé en proposant une interaction pédagogique humanisante ;
* un apprentissage dans une dynamique collective.
 |

**Le développement des outils numériques implique un soutien des autorités publiques**

* Les pouvoirs publics doivent laisser aux personnes le choix d’adhérer ou non à la culture numérique et, en conséquence, de garantir, à celles et ceux qui le souhaitent, **l’accès direct aux services publics** en tous genres : logement, aide sociale, emploi, éducation, formation, services bancaires, etc. ;
* Les pouvoirs publics doivent également mettre en place des **politiques proactives d’accompagnement des utilisateurs** des outils numériques ;
* Des **moyens techniques et financiers** doivent être alloués aux structures d’accompagnement des demandeurs d’emploi et de toutes personnes fragilisées afin qu’elles disposent de matériels et qu’elles aient la capacité d’assumer les divers coûts y afférents : maintenance, stockage, licences, assurances, etc. ;
* Des **programmes de formation aux nouvelles technologies de l’information et de la communication** doivent être développés et soutenus par les pouvoirs publics ;
* **Un renforcement du réseau Espace Public Numérique** (EPN), comme acteur-relais de 1ère ligne pour l’inclusion et la médiation numérique. Pour pallier la difficulté d’accès (voire à la fermeture) de certains services et administrations, les EPN peuvent devenir un point d’accès aux services en ligne, avec un accompagnement et une guidance des animateurs.