

Mesure « Coup de pouce digital »

Du 1^{er} novembre 2020 au 30 novembre 2021

Rapport final d'évaluation



Namur, le 3 mars 2022

Table des matières

Introduction générale.....	3
Première partie : analyse quantitative.....	4
1. Participation à la mesure	4
2. Utilisation des subventions	4
3. Nombre d'ordinateurs acquis grâce à la mesure	5
4. Démarrage du prêt des ordinateurs aux stagiaires.....	5
5. Besoins des stagiaires en ordinateurs portables.....	6
6. Nombre de prêts	7
6.1. Répartition selon le genre des stagiaires	7
6.2. Répartition selon l'âge des stagiaires	8
6.3. Répartition selon le niveau de diplôme des stagiaires	8
7. Coût du maintien de l'action de prêt	9
8. Mise en œuvre de l'accompagnement	10
8.1. Formation de base à l'entretien et la manipulation de l'ordinateur	10
8.2. Aide ponctuelle dans les mois suivant la remise de l'ordinateur	11
8.3. Utilisation des moyens financiers pour l'accompagnement	13
8.4. Durée de l'accompagnement	14
8.5. Formation des travailleurs CISP pour la mise en œuvre de la mesure	16
8.6. Coût du maintien de l'action d'accompagnement des stagiaires dans l'utilisation de l'ordinateur.....	16
9. En synthèse	17
Deuxième partie : analyse qualitative.....	19
1. Les résultats du questionnaire : sélection, bénéfices, difficultés, avenir ?.....	19
1.1. Les critères de sélection des stagiaires.....	19
1.2. Les raisons d'un éventuel refus des stagiaires de l'offre de prêt.....	20
1.3. Les bénéfices de la mesure pour le centre	20
1.4. Les bénéfices de la mesure pour le stagiaire	21
1.5. Les difficultés principales dans la mise en œuvre de la mesure	22
1.6. Les raisons de pérenniser/continuer la mesure ?	22
1.7. Les raisons de ne pas pérenniser/continuer la mesure ?.....	23
1.8. Commentaires et suggestions éventuelles ?	23
2. Focus groupes	26
2.1. Accès et utilisation du numérique	26
2.2. Impact sur les stagiaires.....	27
2.3. Eléments facilitateurs et difficultés rencontrées	32
2.4. Appréciation générale de la mesure.....	35
Conclusion générale	38
Annexes	42
Annexe 1 : Questionnaire en ligne adressé aux CISP (Microsoft Forms)	42
Annexe 2 : Tableau récapitulatif des difficultés mentionnées par les CISP pour la mise en œuvre de la mesure dans le questionnaire	47
Annexe 3 : Canevas d'animation pour les focus groupes.....	49
Annexe 4 : Carte d'identité des différents groupes de stagiaires par focus groupe.....	52
Annexe 5 : Tableaux des réponses sur l'accès et l'utilisation du numérique des différents focus groupes.....	54

Introduction générale

Pour rappel, la mesure « Coup de pouce digital » (CDPD) a permis, sur proposition du Ministre-Président, Elio Di Rupo, et avec l'appui de la ministre de l'Emploi et de la formation, Christie Morreale, de dégager une somme de quatre millions d'euros à destination des CISP, leur permettant (1) d'acquérir des ordinateurs portables pour équiper leurs stagiaires (3,25 millions d'euros) (ci-après subvention « équipement ») et (2) de leur proposer un accompagnement à l'utilisation de matériel informatique (750.000 euros) (ci-après subvention « accompagnement »). La mesure, qui devait initialement se terminer au 1^{er} juin 2021, a été prolongée jusqu'au 30 novembre 2021¹ à la demande de l'Interfédé et suite aux difficultés relayées par les centres dans la mise en œuvre de la mesure en raison notamment de la crise sanitaire, des délais de livraison du matériel informatique et de la difficulté d'organiser un accompagnement dans ces conditions.

En vertu de l'arrêté ministériel du 13 janvier 2021 attribuant une subvention facultative à l'Interfédé afin notamment de réaliser une évaluation de la mesure CDPD², une méthodologie d'évaluation de la mesure a été proposée et approuvée par le Comité d'accompagnement³. L'évaluation comporte ainsi deux volets méthodologiques :

- Le premier consiste en un **questionnaire en ligne adressé aux centres visés par la mesure (les CISP)**.
- Le second volet consiste en la réalisation de **focus groupes** auprès des **stagiaires** effectivement bénéficiaires du prêt d'ordinateur et/ou de l'accompagnement.

Ce rapport final comprend deux parties. Une première partie propose un état des lieux quantitatif de fin de mesure sur base du relevé des subventions versées aux CISP par le SPW et des 73 réponses reçues (entre le 30/11/2021 et le 04/01/2022) au questionnaire en ligne adressé aux centres. Une seconde partie livre une analyse qualitative élaborée sur base du questionnaire adressé aux centres mais aussi sur base des focus groupes stagiaires.

¹ AGW du 15 mai 2021 modifiant l'AGW du 19 novembre 2020 octroyant une subvention de 4.000.000 euros aux centres d'insertion socioprofessionnelle pour l'acquisition d'ordinateurs portables à destination de leurs stagiaires et l'organisation d'un accompagnement.

² Arrêté ministériel du 13 janvier 2021 octroyant une subvention de 50.000 euros à l'Asbl « Interfédération des centres d'insertion socioprofessionnelle » pour l'évaluation de la mesure Coup de pouce digital pour la période du 1^{er} décembre 2020 au 30 novembre 2021.

³ Le comité d'accompagnement est composé de Mr Valentin Egon (Cabinet du Ministre-Président, Elio Di Rupo), Mme Duygu Celik (Cabinet de la Ministre de l'emploi et de la formation, Christie Morreale), Mme Caroline Lecloux (Département emploi-formation professionnelle du SPW) et Mme Brigitte Vanden Abbeele (Département emploi-formation professionnelle du SPW).

Première partie : analyse quantitative

1. Participation à la mesure

Sur les 152 CISP de Wallonie, 145 CISP ont décidé de participer à la mesure CDPD en transmettant au SPW la déclaration de créance leur permettant de percevoir en tout ou en partie le montant des subventions qui leur était dédié (soit 95% des CISP). 8 CISP ont décidé de renoncer totalement à participer à la mesure (dont 1 CISP CPAS) et 3 ont partiellement renoncé aux subventions proposées.

Sur les 4 millions d'euros prévus pour la mesure, un montant total de 3.879.616,37 € (soit 97% du montant total prévu) a ainsi été versé aux 145 CISP participants.

	Subvention « équipement »	Subvention « accompagnement »
Nombre de CISP qui ont perçu le montant total	143 /153 (= 93,5%)	141/153 (= 92,2%)
Nombre de CISP qui ont perçu un montant partiel	2/153 (= 1,3%)	1/153 (= 0,6%)
Nombre de CISP qui ont renoncé totalement à la subvention	8/153 (= 5,2%)	11/153 (= 7,2%)
Montant total versé aux CISP	3.154.736,59 € / 3.250.000 € (= 97%)	724.879,78 € / 750.000 € (= 96,6 %)

Les montants des subventions prévus par l'AGW varient d'un centre à l'autre, selon la taille du centre⁴, et les montants effectivement versés aux CISP vont de 99 € à 310.999 € par centre pour la subvention « équipement » (montant médian de 14.706 €) et de 683 € à 71.754 € par centre pour la subvention « accompagnement et stockage » (montant médian de 3.488 €).

Sur les 10 CISP qui ont renoncé en tout ou en partie à la subvention « achat de matériel » ainsi que les 2 CISP répondants au questionnaire qui avaient demandé la subvention et qui ne l'ont finalement pas utilisée, 10 sont des CISP EFT et tous forment dans un ou plusieurs domaines suivants : l'Horeca, le bâtiment, l'entretien de parcs et jardins et le nettoyage. On constate également que ce sont majoritairement des centres avec un nombre d'heures de formation agréées peu élevé et donc de plus petite taille et avec moins de personnel qui ont renoncé à la mesure CDPD⁵.

2. Utilisation des subventions

Les analyses quantitatives qui suivent sont réalisées sur base des 73 réponses reçues au questionnaire en ligne adressé aux centres. Parmi les centres répondants, 66% sont des centres DéFI, 25% sont des centres EFT et 9% sont des centres à la fois DéFI et EFT. Par rapport à la répartition des différents types de centres sur l'ensemble des CISP, il y a une sur-représentation des centres DéFI et une sous-représentation des centres EFT dans l'échantillon de réponses⁶.

⁴ La répartition des subventions entre les différents centres a été réalisée sur base du nombre de stagiaires accueillis dans le centre en 2018.

⁵ 8 centres sur les 12 concernés ont un nombre d'heures agréées moins élevé que la moyenne qui est de 35.000 heures de formation agréées par an et par CISP et 7 d'entre eux ont moins de 20.000 heures agréées.

⁶ Sur les 152 CISP de Wallonie, 52% sont des DéFI, 37% sont des EFT et 11% sont à la fois DéFI et EFT.

Sur les 73 centres répondants au questionnaire en ligne adressé à l'ensemble des CISP, 2 centres n'avaient pas transmis la déclaration de créance au SPW afin de bénéficier des subventions et 2 centres avaient demandé les subventions mais n'ont finalement pas participé à la mesure⁷.

Les deux raisons évoquées par trois des quatre centres répondants n'ayant pas participé à la mesure sont les suivantes :

- La spécificité de leurs filières de formation (métiers du bâtiment, nettoyage...) et du modèle pédagogique des EFT de former les stagiaires sur le terrain et sur chantiers réels. Ces centres n'ont donc pas eu recours à la formation à distance et ont pu maintenir, dans le respect strict des normes sanitaires, leurs formations en présentiel.
- Le manque de personnel qualifié au sein du centre pour former et accompagner les stagiaires à l'outil informatique et pour gérer ce matériel (choix du matériel adapté, installation de logiciels, maintenance informatique...).

Deux des quatre centres répondants n'ayant pas participé à la mesure évoquent en outre des raisons liées aux stagiaires accueillis dans leurs formations. Soit parce qu'il n'y avait pas de besoins parmi les stagiaires accueillis en formation et qu'ils disposaient déjà de matériel pour pouvoir suivre la formation à distance, soit parce qu'un ordinateur portable n'aurait pas été l'outil adéquat dans leur situation (illettrisme, pas d'accès à Internet...).

5 centres sur les 69 CISP répondants ayant perçu la subvention « équipement » (soit 7% des centres répondants) disent ne pas avoir dépensé l'intégralité de la subvention « équipement ».

7 centres sur les 68 CISP répondants ayant perçus la subvention « accompagnement » (soit 10% des centres) disent ne pas avoir dépensé l'intégralité de la subvention « accompagnement ». Comme explicité plus en détails ci-dessous (cfr. points 4. et 8.), en raison des délais de livraison des ordinateurs portables, des processus d'implémentation de la mesure au sein des centres et des conditions sanitaires liées à la crise du Covid-19, de nombreux centres indiquent ne pas avoir pu réaliser l'entièreté de l'accompagnement avant la fin de la mesure et que cet accompagnement devra se poursuivre au-delà du 30/11/2021. Ces centres n'ont donc pas pu imputer l'entièreté des dépenses liées à l'accompagnement des stagiaires à l'utilisation de base des ordinateurs sur la subvention CDPD.

3. Nombre d'ordinateurs acquis grâce à la mesure

Le nombre total d'ordinateurs acquis pas les 68 CISP répondants⁸ est de 2.742 ordinateurs.

Le nombre d'ordinateurs acquis varie de 4 à 470 ordinateurs par centre. Le nombre médian est de 25 ordinateurs par centre.

4. Démarrage du prêt des ordinateurs aux stagiaires

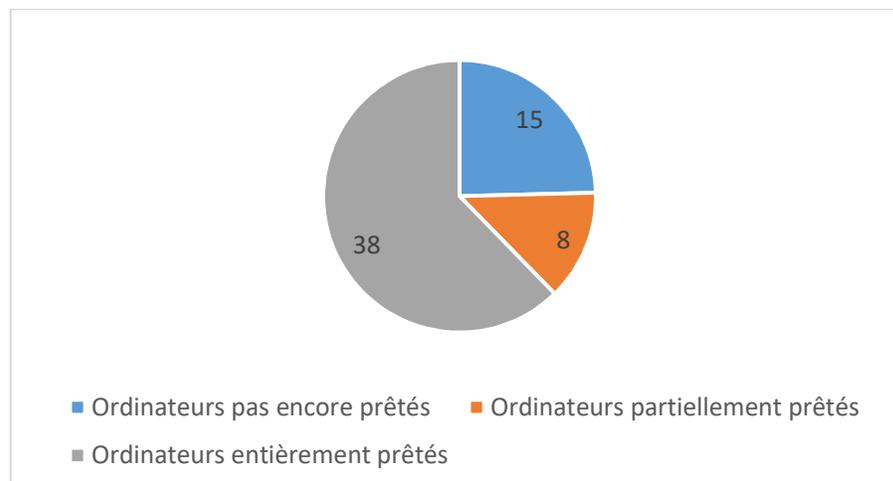
En ce qui concerne le démarrage du prêt des ordinateurs aux stagiaires, nous disposons de 61 réponses parmi les 68 centres répondants ayant acquis des ordinateurs.

⁷ 71 centres répondant au questionnaire sur les 145 centres ayant transmis la déclaration de créance au SPW, soit 49% de taux de réponse.

⁸ Sur les 73 réponses au questionnaire, 2 CISP n'ont pas demandé la subvention équipement, 2 CISP ont demandé la subvention mais ne l'ont finalement pas utilisé et 1 CISP a utilisé la subvention mais n'a pas indiqué le nombre d'ordinateurs acquis.

Sur les 61 CISP, 15 n'avaient pas encore pu commencer le prêt des ordinateurs aux stagiaires au 30/11/2021 (soit ¼ des CISP répondants), 8 CISP ont seulement pu prêter en partie les ordinateurs et 38 CISP ont pu entièrement démarrer le prêt des ordinateurs.

Figure 1. Au 30/11/2021, nombre de CISP ayant prêté l'entièreté des ordinateurs, une partie des ordinateurs ou n'ayant pas encore pu démarrer le prêt des ordinateurs aux stagiaires.



Les 15 centres répondants n'ayant pas encore démarré le prêt aux stagiaires étaient invités à en indiquer la ou les raisons. Comme nous l'avons déjà relayé lors de l'état des lieux de mise en œuvre de la mesure au 31 mars 2021, la raison principalement invoquée est la réception tardive des ordinateurs et des logiciels. En effet, depuis la crise sanitaire, les délais de livraison de matériel informatique se sont fortement allongés. Il faut ajouter à cela un délai de configuration et d'installation des logiciels sur les ordinateurs ainsi que les procédures de marché public qui ont, pour certains centres été plus longues que pour d'autres, et notamment pour les CPAS ou les CISP qui ont recouru à un marché public commun organisé par leur fédération.

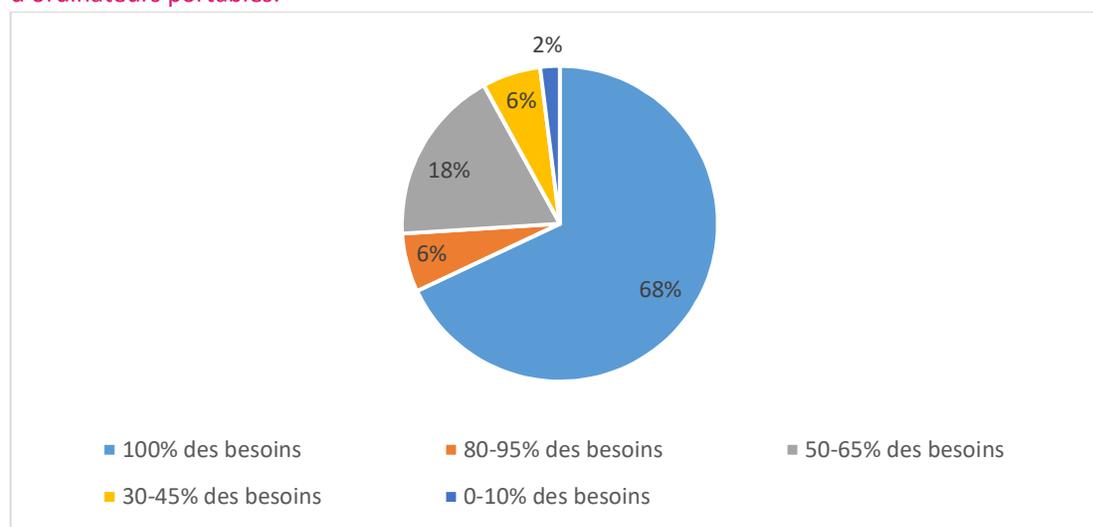
Une deuxième raison qui est avancée par plusieurs centres est le processus de réflexion et d'implémentation préalable qui a été nécessaire afin notamment de déterminer les besoins en compétences numériques des stagiaires mais aussi des travailleurs, des besoins en matériel informatique des stagiaires, du choix du matériel le plus adéquat, de l'établissement de la procédure et des conventions de prêt, etc.

Enfin, la nécessité d'un accompagnement de base à l'outil informatique avant de pouvoir prêter les ordinateurs aux stagiaires et la difficulté d'organiser cet accompagnement dans les conditions sanitaires de l'année écoulée ont encore quelque peu retardé la mise en prêt des ordinateurs.

5. Besoins des stagiaires en ordinateurs portables

Sur les 50 centres répondants, 34 (soit 68% des centres) estiment qu'actuellement 100% des besoins en ordinateurs portables de leurs stagiaires sont couverts par le matériel acquis dans le cadre de la mesure CDPD. 3 centres (soit 6% des centres) indiquent que les besoins sont couverts à hauteur de 80 à 95. 9 centres (soit 18%) déclarent entre 50 et 65% de besoins couverts. Seuls 4 centres (soit 8%) estiment que moins de 50% des besoins sont couverts pour leur centre.

Figure 2. Proportion des besoins des stagiaires en ordinateurs portables couverts par le prêt d'ordinateurs portables.



Précisons toutefois que plusieurs centres indiquent que ce sont les besoins couverts à l'heure actuelle, en contexte Covid-19 avec un nombre de stagiaires en formation moins important qu'habituellement et que cela pourrait donc évoluer.

6. Nombre de prêts

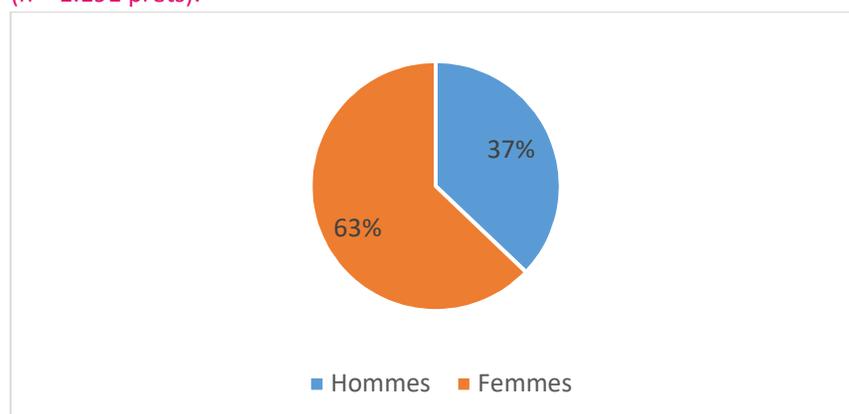
Pour les 46 CISP ayant déjà démarré en tout ou en partie le prêt des ordinateurs, il y a eu un total de 1.207 prêts (entre 1 et 172 prêts par centre). Certains centres ayant déjà prêté plusieurs fois leurs ordinateurs et d'autres n'ayant pas encore pu prêter l'ensemble des ordinateurs acquis.

45 centres sur les 46 centres ayant démarré les prêts ont indiqué la répartition du nombre de prêts selon le genre du stagiaire, l'âge du stagiaire et le niveau de diplôme du stagiaire. Nous reprenons ces différentes répartitions ci-dessous avec, lorsque c'est possible, une comparaison avec la répartition de l'ensemble de stagiaires sous contrat de formation en CISP en 2020.

6.1. Répartition selon le genre des stagiaires

Sur les 1.191 prêts pour lesquels nous disposons de la répartition par genre, 442 stagiaires hommes (soit 37% des prêts) et 749 stagiaires femmes (soit 63% des prêts) ont bénéficié du prêt d'un ordinateur. A titre de comparaison, pour l'ensemble du secteur CISP, les stagiaires femmes représentent 50,4% des stagiaires sous contrat de formation en 2020. Les centres DÉFI accueillent globalement une plus grande proportion de femmes (57% en 2019) que les centres EFT (33% en 2019). La sur représentation de stagiaires femmes parmi les stagiaires ayant bénéficié d'un prêt peut donc s'expliquer en partie par la sur représentation des centres DÉFI dans le panel de réponses reçues.

Figure 3. Répartition des prêts selon le genre des stagiaires ayant bénéficié du prêt d'ordinateurs (n = 1.191 prêts).

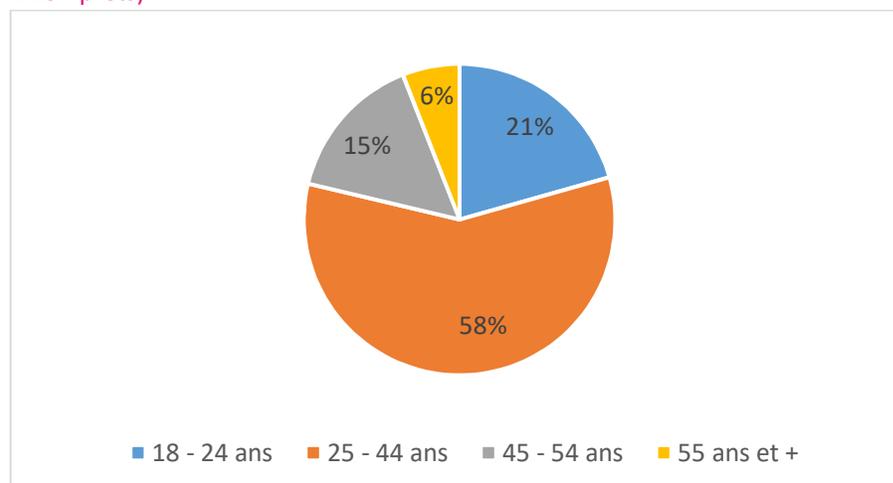


6.2. Répartition selon l'âge des stagiaires

Un peu plus de 20% des ordinateurs ont été prêtés à des stagiaires âgés de moins de 25 ans. A titre de comparaison, en 2020, les stagiaires âgés de moins de 25 ans représentaient 16% de l'ensemble des stagiaires sous contrat de formation en CISP.

21% des prêts d'ordinateurs ont été fait auprès de stagiaires âgés de plus de 45 ans et 58% des prêts ont été réalisés auprès de stagiaires âgés de 25 à 44 ans. Cette répartition correspond globalement à la répartition par âge des stagiaires accueillis en CISP⁹.

Figure 4. Répartition des prêts selon l'âge des stagiaires ayant bénéficié du prêt d'ordinateurs (n = 1.194 prêts).



6.3. Répartition selon le niveau de diplôme des stagiaires

Une des missions des CISP est de former un public éloigné de l'emploi notamment pour des raisons de diplôme. Un des critères principaux d'éligibilité des stagiaires est d'appartenir à la catégorie des demandeurs d'emploi inoccupés (DEI) qui disposent au maximum du certificat d'enseignement

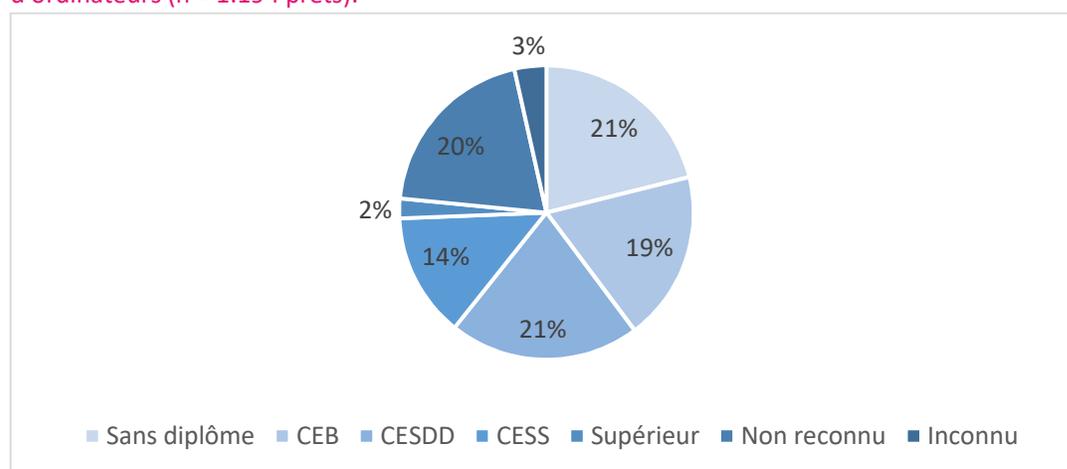
⁹ Répartition par catégories d'âge des stagiaires sous contrat de formation en 2020 : 16% de moins de 25 ans, 16,5% âgés de 25 à 29 ans, 30% âgés de 30 à 39 ans, 22% âgés de 40 à 49 ans et 15,5% âgés de 50 ans ou plus.

secondaire du deuxième degré (CESDD) ou d'un titre équivalent. Des dérogations pour des DEI disposant au maximum du CESS sont possibles. Il existe également d'autres critères d'éligibilité sans limite de diplôme pour pouvoir suivre une formation dans un CISP tels que le fait d'être inscrit comme DEI depuis au moins 18 mois sur les 24 mois qui précèdent l'entrée en formation ou encore le fait de bénéficier du revenu d'intégration sociale¹⁰.

On retrouve donc dans la structure du public des CISP une forte proportion (68,5% en 2020) de stagiaires disposant au maximum du certificat d'enseignement secondaire du deuxième degré (CESDD)¹¹. En 2020, 11,7% des stagiaires disposaient du CESS, 1,4% disposaient d'un diplôme du supérieur (de type court ou long) et 17,7% des stagiaires disposaient d'un diplôme étranger non reconnu en Belgique.

En ce qui concerne le niveau de diplôme des stagiaires qui se sont vu prêter un ordinateur dans le cadre de la mesure CDPD, on constate que 61% des stagiaires disposaient au maximum du CESDD, 14% du CESS, 2% d'un diplôme de l'enseignement supérieur et 20% d'un diplôme non reconnu en Belgique.

Figure 5. Répartition des prêts selon le niveau de diplôme des stagiaires ayant bénéficié du prêt d'ordinateurs (n = 1.194 prêts).



7. Coût du maintien de l'action de prêt

44 réponses exploitables ont été reçues à la question qui consistait pour les centres à estimer le coût annuel du maintien de l'action de prêt, hors accompagnement. Sont ici visés, les frais de formatage des ordinateurs entre chaque prêt, le stockage, les assurances, la maintenance technique, etc.

Certains centres indiquent qu'ils ne savent pas encore estimer ce coût car ils n'ont pas encore eu de besoins à ce sujet et qu'ils n'ont pas encore réalisé de maintenance, reformatage...

Les CISP répondants estiment le coût du maintien de l'action de prêt des ordinateurs portables, hors frais relatifs à l'accompagnement entre 0 et 40.000 € par an avec un coût moyen de 4.600 €. Ces chiffres représentent un coût qui varie entre 0 et 400 € par PC par an et une moyenne de 122 € par PC par an.

¹⁰ Les critères d'éligibilité des stagiaires en CISP sont édictés aux articles 5 et 6 du Décret du 10 juillet 2013 relatif aux centres d'insertion socioprofessionnelle.

¹¹ Sont considérés comme disposant au maximum du CESDD, les stagiaires sans diplôme, ceux qui ont obtenu au maximum le certificat d'études de base (CEB) ainsi que ceux qui ont obtenu leur CESDD ou titre équivalent.

Figure 6. Estimation du coût annuel de maintien de l'action de prêt des ordinateurs portables, hors frais relatifs à l'accompagnement.

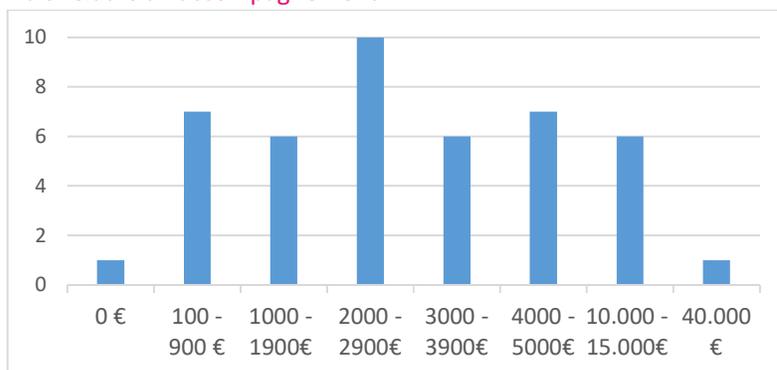
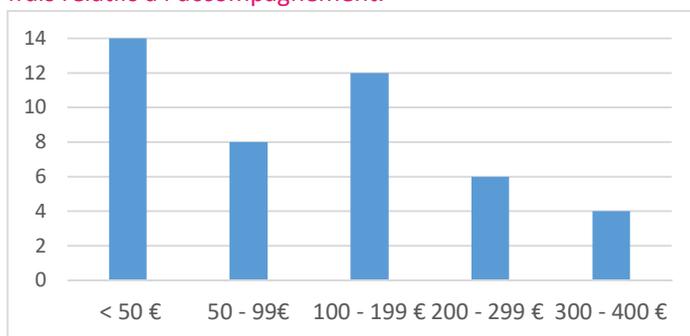


Figure 7. Estimation du coût annuel par ordinateur portable de maintien de l'action de prêt, hors frais relatifs à l'accompagnement.



8. Mise en œuvre de l'accompagnement

Sur les 68 centres répondants ayant perçu la subvention « accompagnement » et ayant participé à la mesure, 2 centres n'avaient pas encore pu mettre en place un accompagnement au moment de compléter le questionnaire. Il y a donc 66 réponses de centres exploitables concernant la mise en œuvre de l'accompagnement.

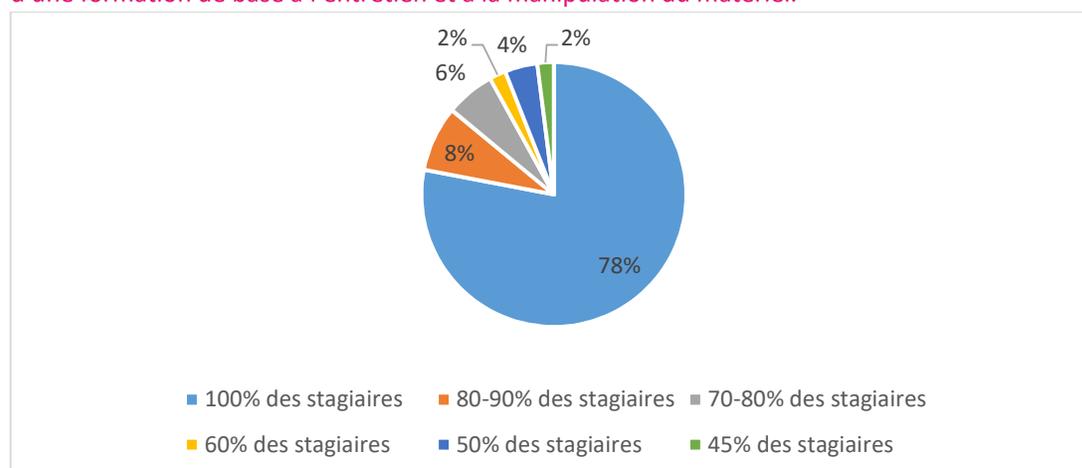
8.1. Formation de base à l'entretien et la manipulation de l'ordinateur

53 des 66 centres répondants (soit 80% des centres répondants) déclarent que la subvention a contribué à organiser une formation de base à l'entretien et la manipulation du matériel remis aux stagiaires. Conformément à l'AGW CDPD, la formation de base à l'utilisation de l'ordinateur s'entend par l'entretien, le contrôle de la machine, les bases de bureautique et websurfing léger, l'accès aux ressources en ligne pouvant aider les stagiaires dans leurs démarches...

Pour 36 de ces 53 centres (soit 68%), cette formation de base est dispensée par du personnel interne au centre, 12 centres (soit 23,5%) ont fait appel à des travailleurs externes à leur centre pour dispenser cette formation et pour 5 centres (soit 9,5%) cette formation a été dispensée à la fois par du personnel interne et externe.

Dans la grande majorité des centres (39 sur 50 centres répondants, soit 78%), tous les stagiaires ayant reçu un ordinateur en prêt ont bénéficié d'une formation de base à l'entretien et à la manipulation de cet outil informatique.

Figure 8. Parmi les stagiaires ayant bénéficié d'un prêt d'ordinateur, proportion qui a bénéficié d'une formation de base à l'entretien et à la manipulation du matériel.

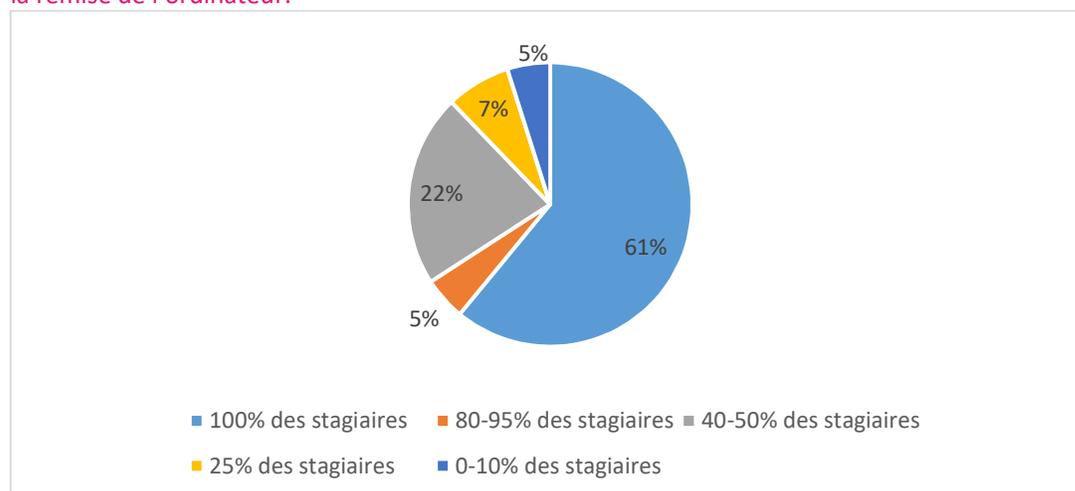


8.2. Aide ponctuelle dans les mois suivant la remise de l'ordinateur

47 des 66 centres (soit 71% des centres répondants) déclarent que la subvention a contribué à organiser une aide ponctuelle dans les mois suivant la remise de l'ordinateur aux stagiaires. Pour 38 des 47 centres (soit 81%), cette aide ponctuelle a été dispensée par du personnel interne au centre, 5 centres (soit 10,5%) ont fait appel à du personnel externe et pour 4 centres (soit 8,5%) cette aide ponctuelle a été dispensée à la fois par du personnel interne et externe.

Parmi les 47 centres ayant organisé une aide ponctuelle dans les mois suivants la remise de l'ordinateur aux stagiaires, 41 centres ont répondu à la question de savoir quelle proportion de stagiaires ont bénéficié de cette aide. 66% des centres répondants indiquent qu'entre 80 et 100% des stagiaires ayant reçu un ordinateur portable en prêt ont fait appel à l'aide ponctuelle au moins une fois pendant la durée du prêt. 22% des centres estiment que c'est entre 40 et 50% des stagiaires qui ont eu un ordinateur en prêt qui ont eu besoin d'une aide ponctuelle. Seuls 12% des centres indiquent qu'un quart ou moins des stagiaires ayant eu un ordinateur en prêt ont dû faire appel à une aide ponctuelle dans les mois qui ont suivi la remise de l'ordinateur au stagiaire.

Figure 9. Proportion de stagiaires ayant bénéficié d'une aide ponctuelle dans les mois qui ont suivi la remise de l'ordinateur.

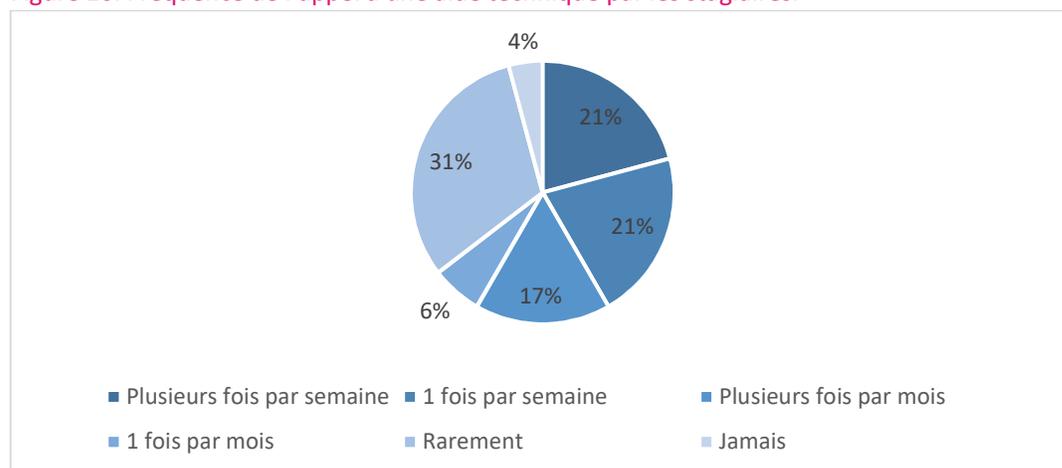


En ce qui concerne la fréquence de recours à cette aide ponctuelle par les stagiaires, 21 centres indiquent qu'il ne leur est pas possible de répondre aux deux questions relatives à la fréquence à laquelle les stagiaires ont sollicité une aide soit technique soit pédagogique durant le prêt. La plupart de ces centres indiquent en effet ne pas avoir encore pu démarrer le prêt des ordinateurs et/ou l'accompagnement des stagiaires. Trois autres raisons sont mentionnées par les centres pour expliquer la difficulté de répondre à ces deux questions :

- L'aide technique et pédagogique est prise en charge par plusieurs travailleurs au sein du centre (en fonction du travailleur présent, du cours donné etc.) et il n'y a pas d'inventaire commun qui reprendrait l'ensemble des interventions techniques et pédagogiques réalisées. Pour ce qui est de l'aide pédagogique, certains centres mentionnent aussi que cet accompagnement s'effectue en continu, sur toute la durée du prêt et de la formation.
- Il y a de grandes disparités entre les stagiaires : certains n'ont jamais eu besoin d'une aide technique ou pédagogique et étaient autonomes après l'accompagnement prévu tandis que certains sollicitent cette aide à plusieurs reprises tout au long du prêt.
- Beaucoup d'interventions sont nécessaires en début de prêt mais celles-ci se raréfient au fil des semaines.

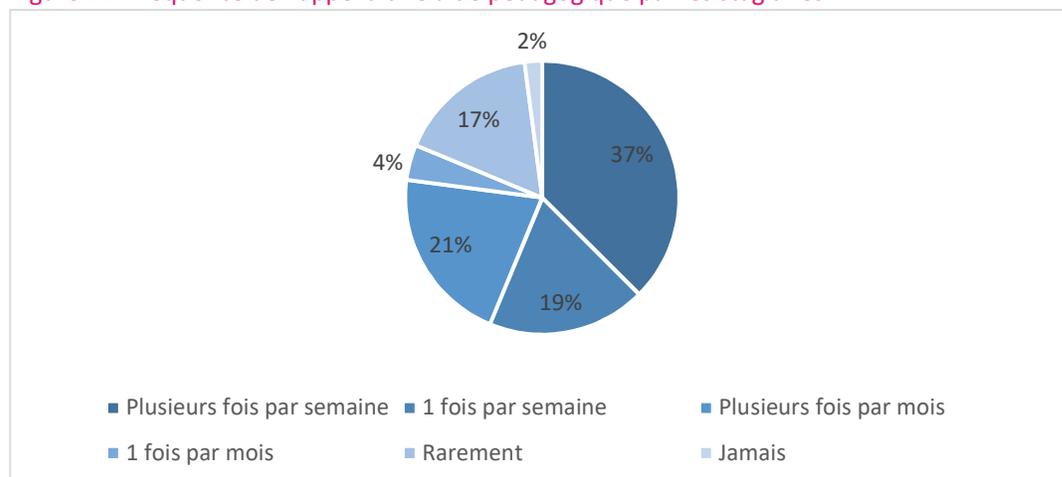
Parmi les 48 centres répondants aux questions de la fréquence de recours à l'aide ponctuelle, 42% des centres indiquent que les stagiaires ont fait appel à une aide technique au moins une fois par semaine. Pour 23% des centres, une aide technique a été sollicitée au moins une fois par mois. 31% des centres indiquent que ce type d'aide a été sollicité par les stagiaires que rarement et pour seulement 4% des centres, aucune aide technique n'a été nécessaire.

Figure 10. Fréquence de l'appel à une aide technique par les stagiaires.



On constate que pour plus de la moitié des centres (56%), une aide pédagogique a été sollicitée au moins une fois par semaine et pour la plupart d'entre eux, cette aide a même été sollicitée plusieurs fois par semaine (37% des centres répondants). Pour 21% des centres, les stagiaires ont sollicité une aide pédagogique plusieurs fois par mois et seuls 2% des centres indiquent qu'aucune aide pédagogique n'a été sollicitée dans les mois qui ont suivi la mise en prêt de l'ordinateur.

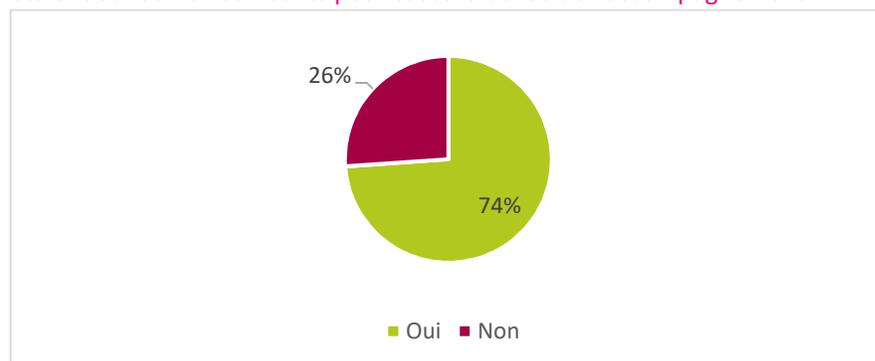
Figure 11. Fréquence de l'appel à une aide pédagogique par les stagiaires.



8.3. Utilisation des moyens financiers pour l'accompagnement

A la question « Avez-vous disposé de moyens suffisants pour toute la durée de l'accompagnement ? », nous avons obtenu 69 réponses. Pour 74% des centres répondants, les moyens prévus par la mesure CDPD étaient suffisants pour toute la durée de l'accompagnement.

Figure 12. Proportion des centres pour lesquels les moyens financiers pour l'accompagnement étaient oui ou non suffisants pour toute la durée de l'accompagnement.



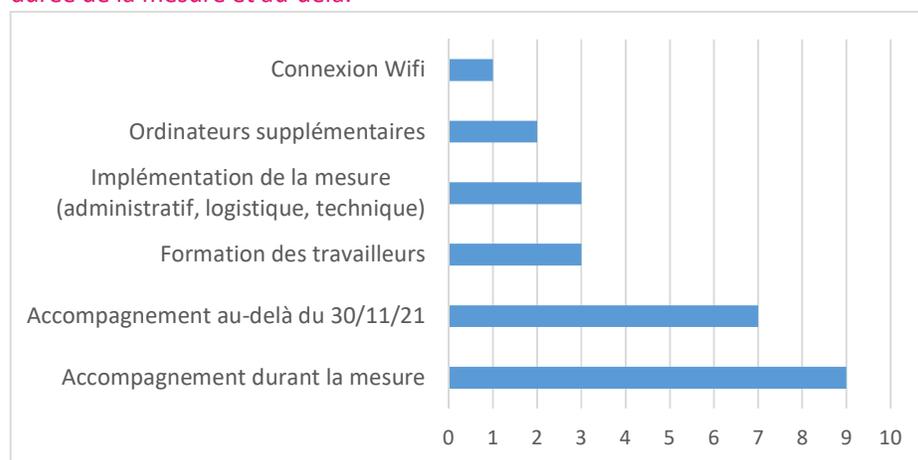
Par rapport à l'utilisation de cette subvention « accompagnement », précisons que celle-ci pouvait également servir à couvrir les frais de stockage du matériel.

Les 18 centres ayant répondu qu'ils n'avaient pas disposés de suffisamment de moyens financiers dans le cadre de la subvention CDPD pour toute la durée de l'accompagnement étaient invités à indiquer quel type de moyens avaient manqués.

Parmi les 18 réponses, l'élément le plus souvent cité (9 fois) est le manque de moyens financier pour réaliser un accompagnement suffisant durant la mesure. Certains centres indiquent avoir financé une partie de cet accompagnement sur fonds propres ou via d'autres sources de financement ou ne pas avoir pu réaliser le nombre d'heures de formation souhaité avec les moyens à disposition dans le cadre de la mesure CDPD. Le deuxième élément le plus souvent cité (7 fois) est le manque de moyens financiers pour poursuivre cet accompagnement au-delà du 30/11/2021, date de fin de la mesure. En effet, certains centres auraient souhaité pouvoir poursuivre l'accompagnement des stagiaires durant toute leur formation, d'autres indiquent qu'ils souhaiteraient pouvoir accompagner les prochains stagiaires qui recevront à leur tour le matériel

en prêt et ce pendant toute la durée de vie des ordinateurs acquis grâce à la mesure CDPD. Ensuite arrivent, deux autres éléments qui concernent les travailleurs des CISP (cités 3 fois chacun) : le manque de moyens financiers pour prendre en charge la formation des travailleurs du centre et la non prise en charge du temps de travail du personnel des centres pour l'implémentation de la mesure (travail administratif, logistique, technique et les temps de réflexion pédagogique et technique). Enfin, 2 centres indiquent avoir manqué de moyens financiers pour l'achat d'ordinateurs en nombre suffisant pour répondre aux besoins de leurs stagiaires et 1 centre mentionne le manque de moyens financiers pour la prise en charge de connexions Wifi.

Figure 13. Types de moyens financiers manquants pour réaliser l'accompagnement durant toute la durée de la mesure et au-delà.

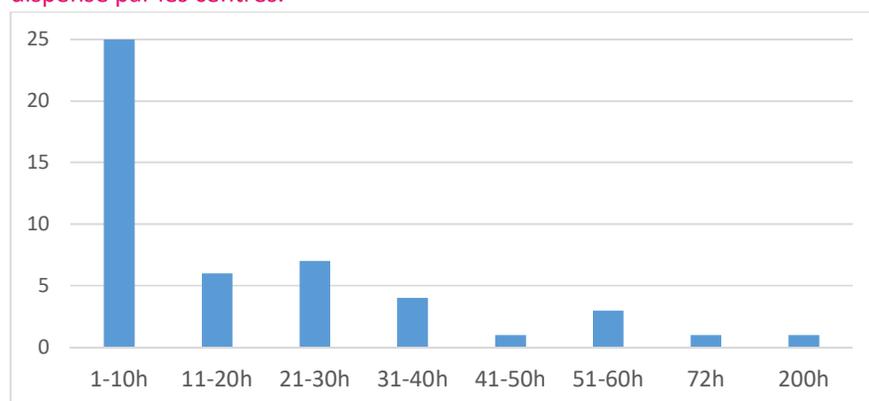


8.4. Durée de l'accompagnement

En ce qui concerne le nombre d'heures moyen de formation à l'utilisation du PC qui ont été dispensées par stagiaire, parmi les 58 réponses reçues, 10 centres indiquent ne pas avoir dispensé de formation à l'utilisation de l'ordinateur soit parce qu'ils n'ont pas encore pu démarrer l'accompagnement au 30/11/21 soit qu'une formation de base à l'outil informatique est déjà incluse dans leur filière de formation CISP.

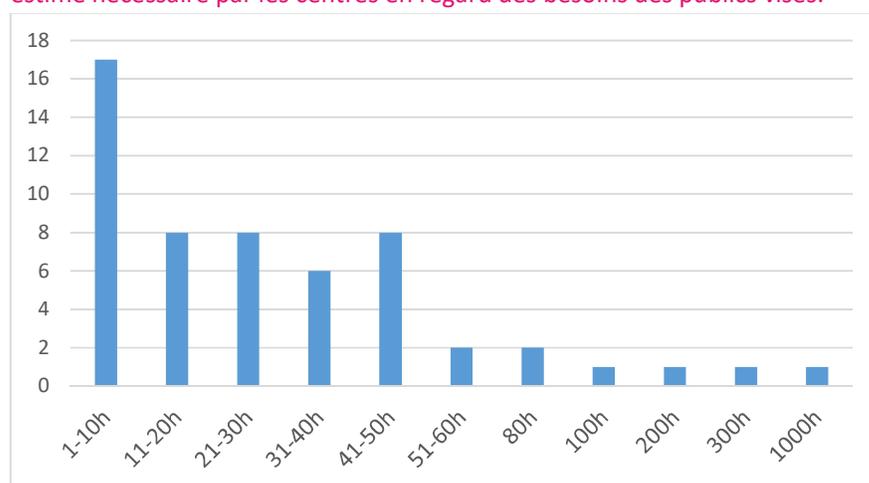
Parmi les centres qui ont déjà mis en œuvre un accompagnement (48), un peu plus de la moitié d'entre eux (25) indiquent avoir dispensé entre 1 heure et 10 heures de formation de base à l'utilisation de l'ordinateur par stagiaire. 6 centres indiquent avoir dispensé entre 11 et 20 heures de formation, 7 centres indiquent un nombre moyen d'heures de formation entre 21 et 30 heures par stagiaire et 4 centres ont dispensé entre 31 et 40 heures. Seuls 6 centres indiquent avoir dispensé plus de 40 heures de formation à l'utilisation de base du PC par stagiaire.

Figure 14. Nombre d'heures moyen par stagiaire de formation de base à l'utilisation de l'ordinateur dispensé par les centres.



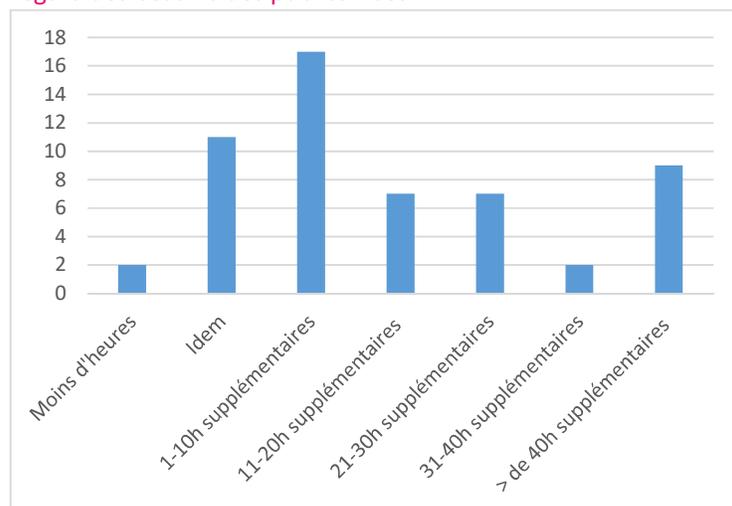
Si une majorité de centres (52% des 55 centres répondants) a dispensé entre 1 et 10 heures de formation par stagiaire, on constate que seulement 17 centres (31% des centres répondants) estiment qu'un nombre d'heures de formation entre 1 et 10 heures par stagiaire est suffisant. La majorité des centres (55%) estiment qu'il faudrait entre 11 et 50 heures de formation. A titre de comparaison, la formation PMTIC est de 8 heures minimum et de 48 heures maximum par stagiaire et va passer à 80 heures maximum avec la réforme de la formation de base au numérique applicable à partir du 1^{er} janvier 2023.

Figure 15. Nombre d'heures moyen par stagiaire de formation de base à l'utilisation de l'ordinateur estimé nécessaire par les centres en regard des besoins des publics visés.



Si l'on s'intéresse à la différence entre le nombre d'heures de formation dispensées par le centre et le nombre d'heures de formation nécessaires selon ce même centre, on constate que seuls 11 centres (20% des centres répondants) estiment que le nombre d'heures dispensées est le nombre d'heures nécessaires. Un grand nombre de centres (31% des centres) estiment qu'entre 1 et 10 heures de formation supplémentaires par stagiaires seraient nécessaires. 9 centres (16% des centres) estiment même que plus de 40 heures de formation supplémentaires seraient nécessaires.

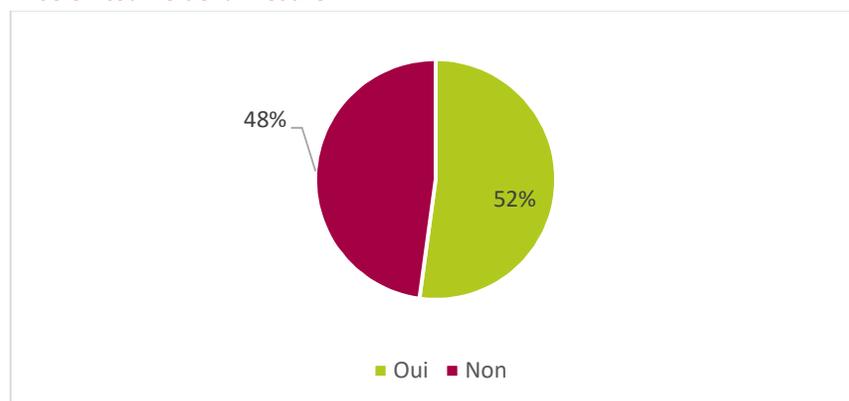
Figure 16. Différence entre le nombre d'heures moyen de formation de base à l'utilisation de l'ordinateur dispensé par stagiaire et le nombre d'heures estimé nécessaire par les centres en regard des besoins des publics visés.



8.5. Formation des travailleurs CISP pour la mise en œuvre de la mesure

Parmi les 69 centres répondant, 52% indiquent que leur personnel a ou va être formé en vue de la mise en œuvre de la mesure CDPD alors même que ce coût ne pourra pas être imputé sur la subvention CDPD¹².

Figure 17. Proportion de centres qui ont/vont et qui n'ont/ne vont pas former du personnel pour la mise en œuvre de la mesure.



8.6. Coût du maintien de l'action d'accompagnement des stagiaires dans l'utilisation de l'ordinateur

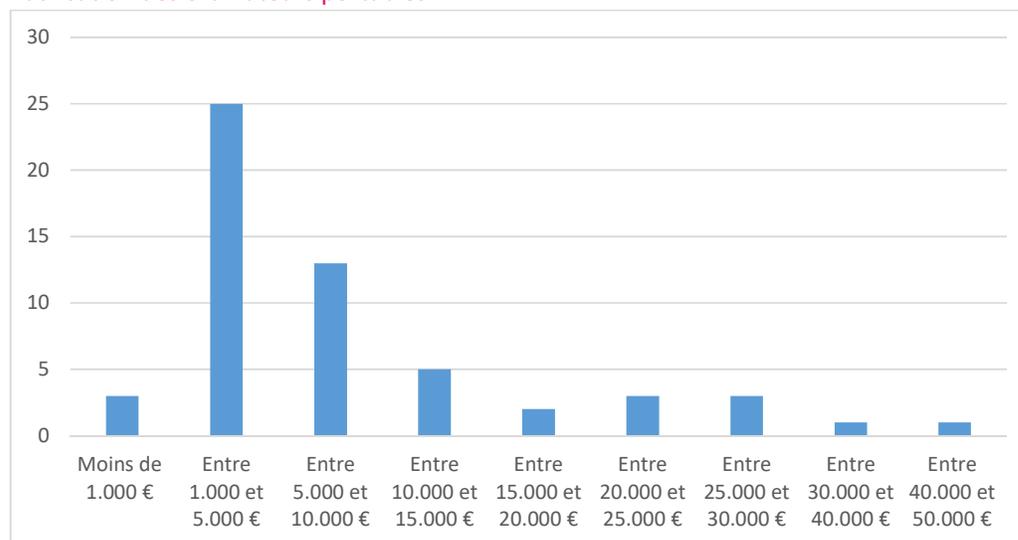
Près de 45% des 56 centres répondants estiment que le coût annuel du maintien de l'action d'accompagnement dans l'utilisation de l'ordinateur se situe entre 1.000 et 5.000 € par an¹³. 23%

¹² L'Interfédé a notamment organisé en partenariat avec WeTechCare au sujet des outils 123 Digit plusieurs sessions de formation à destination des travailleurs des CISP en vue de la mise en œuvre de la mesure Coup de pouce digital.

¹³ Nous avons considéré que les réponses des centres à cette question exprimées en équivalent temps plein (ETP) équivalaient à 20.000 € par an pour un mi-temps et 8.000 € par an pour 1/5 ETP.

des centres estiment que ce coût se situe entre 5.000 et 10.000 euros par an. La moyenne est de 8.200 € par an. Certains centres, minoritaires, estiment même que ce coût peut aller jusqu'à 50.000 €¹⁴. Ce coût dépend en effet du nombre de stagiaires accueillis par le centre ainsi que de la durée d'accompagnement nécessaire en regard des spécificités et besoins du public accueilli¹⁵.

Figure 18. Estimation du coût annuel de maintien de l'action d'accompagnement des stagiaires à l'utilisation des ordinateurs portables.



9. En synthèse

La quasi-totalité des CISP a participé à la mesure CDPD. En effet, 145 centres sur les 152 CISP de Wallonie (soit 95% des CISP) ont transmis la déclaration de créance au SPW afin de bénéficier de tout ou partie de la subvention et 97% des 4 millions d'euros prévu par la mesure ont effectivement été versés aux centres.

La plupart des centres ont dépensé l'entièreté des subventions perçues dans le cadre de la mesure. Parmi les centres ayant répondu au questionnaire en ligne¹⁶, seule une minorité indique ne pas avoir utilisé l'entièreté des subventions (7% des centres pour la subvention « équipement » et 10% des centres pour la subvention « accompagnement »).

Les raisons principales évoquées par les centres n'ayant pas participé à la mesure sont la spécificité de leurs filières de formation (métiers du bâtiment, nettoyage...), du modèle pédagogique des EFT de former les stagiaires sur le terrain et sur chantiers réels et donc de ne pas recourir à la formation à distance ainsi que le manque de personnel qualifié au sein du centre pour former et accompagner les stagiaires à l'outil informatique et pour gérer ce matériel.

Les trois quarts des centres ont pu démarrer, en tout ou en partie, le prêt des ordinateurs acquis aux stagiaires. Pour les 68 centres répondants, cela représente une acquisition de 2.742 ordinateurs portables et plus de 1.200 prêts. En raison des délais de livraison du matériel, des processus d'implémentation de la mesure au sein des centres et des conditions sanitaires liées à la crise du

¹⁴ Ce centre est le plus grand CISP de Wallonie, il a acquis 470 ordinateurs portables.

¹⁵ Parmi les centres qui estiment que le coût annuel de l'accompagnement dépasse les 25.000 €, on retrouve plusieurs centres ayant des filières de formation en alphabétisation et en français langue étrangère.

¹⁶ 71 centres sur les 145 centres ayant bénéficié des subventions Coup de pouce digital (soit 49% des centres participants).

Covid-19, un quart des centres n'avaient pas encore pu démarrer le prêt des ordinateurs au 30 novembre 2021 mais continuaient la mise en œuvre de la mesure et procéderont à la mise en prêt des ordinateurs aux stagiaires dans les semaines à venir.

68% des centres répondants estiment qu'actuellement 100% des besoins en ordinateurs portables de leurs stagiaires sont couverts par le matériel acquis dans le cadre de la mesure CDPD. Toutefois, un certain nombre de centres indiquent que les besoins pourraient augmenter avec le retour des conditions habituelles de formations, sans mesures sanitaires et avec un nombre plus important de stagiaires.

Sur base des réponses reçues au questionnaire, on constate que les ordinateurs ont davantage été prêtés à des stagiaires femmes et des stagiaires de moins de 25 ans. En ce qui concerne les autres catégories d'âge et le niveau de diplôme des stagiaires auxquels les ordinateurs ont été prêtés, la répartition suit globalement la répartition des stagiaires pour l'ensemble du secteur.

Les CISP répondants estiment le coût du maintien de l'action de prêt des ordinateurs portables, hors frais relatifs à l'accompagnement entre 0 et 40.000 € par an avec un coût moyen de 4.600 €.

En ce qui concerne la mise en œuvre de l'accompagnement des stagiaires dans l'utilisation des ordinateurs portables, 80% des centres répondants ont mis en place, grâce à la subvention CDPD, une formation de base à l'entretien et la manipulation du matériel remis. Pour la majorité des centres, cette formation de base a été réalisée par du personnel interne au centre (68% des centres répondants). La majorité des centres (71% des centres répondants) ont également organisé une aide ponctuelle dans les mois suivant la remise de l'ordinateur aux stagiaires et pour 81% d'entre eux cette aide a été mise en place par du personnel interne au centre. 42% des centres indiquent que les stagiaires ont fait appel à une aide technique au moins une fois par semaine et pour plus de la moitié des centres (56%), une aide pédagogique a été sollicitée au moins une fois par semaine (pour 37% des centres, cette aide a même été sollicitée plusieurs fois par semaine).

52% des centres répondants indiquent que leur personnel a ou va être formé en vue de la mise en œuvre de la mesure CDPD alors même que ce coût ne pourra pas être imputé sur la subvention CDPD.

Si l'on s'intéresse à la durée de l'accompagnement, seuls 20% des centres répondants estiment que le nombre d'heures de formation dispensées correspond au nombre d'heures de formation nécessaires pour les stagiaires en regard à la spécificité de leur public. Un grand nombre de centres (31% des centres) estiment qu'entre 1 et 10 heures de formation supplémentaires par stagiaires seraient nécessaires. 9 centres (16% des centres) estiment même que plus de 40 heures de formations supplémentaires seraient nécessaires.

Même si le coût du maintien de l'action d'accompagnement des stagiaires dépend du nombre de stagiaires accueillis par le centre ainsi que de la durée d'accompagnement nécessaire en regard des spécificités du public accueilli, le coût moyen annuel estimé par les centres est de 8.200 €.

Deuxième partie : analyse qualitative

Cette deuxième partie du rapport final aborde les éléments qualitatifs de la mesure. Pour la récolte des données, nous avons mobilisé une méthode mixte avec, d'une part, l'envoi d'un questionnaire aux CISP qui reprenait à la fois des données quantitatives (voir première partie de ce rapport) mais aussi d'autres données plus qualitatives (voir ci-après). D'autre part, plusieurs animations en focus groupes, basées sur la technique semi-directive (à l'appui d'un canevas préétabli par l'Interfédé – voir en annexe) ont été organisées en veillant systématiquement à l'expression de l'ensemble des participants.

1. Les résultats du questionnaire : sélection, bénéfices, difficultés, avenir ?

Le questionnaire en ligne a été adressé à l'ensemble des CISP et comportait des questions de nature quantitative et de nature qualitative sur le prêt d'ordinateurs portables et sur l'accompagnement. Sur le plan qualitatif, nous retenons exclusivement quelques questions qui portaient sur :

- Les critères de sélections des stagiaires ;
- Les raisons d'un éventuel refus des stagiaires de l'offre de prêt ;
- Les bénéfices de la mesure pour le centre ;
- Les bénéfices de la mesure pour le stagiaire ;
- Les difficultés principales dans la mise en œuvre de la mesure ;
- Les raisons de (ne pas) pérenniser/continuer la mesure ;
- Commentaires et suggestions éventuels.

1.1. Les critères de sélection des stagiaires

Nous avons reçu 48 réponses exploitables¹⁷. Compte tenu de l'hétérogénéité des réponses, nous avons, par souci de clarté, identifié et repris un seul critère (11 au total) par réponse, celui qui nous semblait le plus pertinent :

- ✓ **Nous avons proposé à tous les stagiaires (14) ;**
- ✓ **Pour la filière DéFI (11) ;**
- ✓ **Pour les stagiaires sans matériel, qui en avaient besoin (10) ;**
- ✓ **Pour les stagiaires en fin de formation (3) ;**
- ✓ **Pour les filières requérant l'utilisation de l'informatique (employé administratif...) (3) ;**
- ✓ **Pour la filière EFT (2) ;**
- ✓ **Pour la formation professionnalisante (1) ;**
- ✓ **Pour les stagiaires en formation en Visio (1) ;**
- ✓ **Pour les groupes où le formateur était en mesure de proposer un accompagnement (1) ;**
- ✓ **Sur base volontaire avec la réussite du module 123 Digit (1) ;**
- ✓ **Pour les stagiaires inscrits qui ont passé leur 1^{ère} évaluation (1).**

¹⁷ Pour le calcul exact du nombre de réponses, nous laissons de côté certaines réponses que nous estimons non exploitables, à savoir les réponses peu claires, celles qui sont hors propos ou encore celles qui mentionnent des termes tels que « cf. supra », « cf. infra », « ci-dessous », « ci-dessus », etc.

Par ordre d'importance, les critères de sélection des stagiaires par les centres peuvent être résumés comme suit : par équité (proposé à tous les stagiaires), par type de filière (DéFI, formation requérant l'utilisation de l'informatique...), selon les besoins, selon le moment de la formation (en fin de formation, après la 1^{ère} évaluation...), selon une aptitude minimale et selon les possibilités d'accompagnement.

1.2. Les raisons d'un éventuel refus des stagiaires de l'offre de prêt

Nous avons reçu 55 réponses. Pour 65 % des centres, tous les stagiaires ont accepté l'offre de prêt et 35 % des centres indiquent que certains stagiaires ont refusé l'offre de prêt. Certains centres ont évoqué plusieurs raisons (nous avons identifié 11 raisons principales). Par ordre décroissant du nombre de fois citées, les raisons des refus mentionnées par les centres au moins une fois sont les suivantes :

- ✓ **Déjà en possession d'un ordinateur** (9) ;
- ✓ **Peur de le perdre, de l'abimer** (3) ;
- ✓ **Pas d'accès à Internet** (2) ;
- ✓ **Pas d'intérêt** (2) ;
- ✓ **Préférence pour le smartphone** (1) ;
- ✓ **Qualifications insuffisantes** (1) ;
- ✓ **Echec du module 123 Digit** (1) ;
- ✓ **Peur de l'inconnu** (1) ;
- ✓ **Peur d'une mauvaise utilisation** (1) ;
- ✓ **Pas en mesure de participer aux RDV relatifs à l'accompagnement** (1) ;
- ✓ **Pas à l'aise** (1).

Les principales raisons de refus des stagiaires de bénéficier du prêt d'ordinateur sont donc le fait pour le stagiaire d'être déjà équipé, leurs craintes (auto-exclusion de la mesure), les freins d'accès et les qualifications insuffisantes.

1.3. Les bénéfices de la mesure pour le centre

Nous avons reçu 71 réponses. Certains types de bénéfices (nous avons identifié 20 bénéfices différents) ont été cités plusieurs fois. Nous reprenons, dans l'énumération qui suit, la liste des bénéfices¹⁸ qui ont été au moins cités une fois :

- ✓ **Pouvoir maintenir la formation, à distance** (26) ;
- ✓ **Elargir notre parc informatique et mieux outiller les stagiaires** (19) ;
- ✓ **Diminuer la fracture numérique de nos stagiaires** (8) ;
- ✓ **Développer l'autonomie des stagiaires** (5) ;
- ✓ **Avoir de meilleurs contacts avec les stagiaires** (4) ;
- ✓ **Diversifier nos méthodologies et pédagogies** (4) ;
- ✓ **Offrir un meilleur accompagnement** (3) ;
- ✓ **Avoir un apport financier** (2) ;
- ✓ **Intensifier notre plan d'action numérique** (1) ;
- ✓ **Maintenir les stagiaires en formation** (1) ;
- ✓ **Proposer une aide quotidienne aux stagiaires** (1) ;
- ✓ **Constater un impact positif sur les stagiaires** (1) ;
- ✓ **Augmenter les compétences digitales de l'équipe** (1) ;
- ✓ **Mieux prendre en compte le public alpha** (1) ;
- ✓ **Faire de l'informatique en FLE et en alpha** (1) ;
- ✓ **Allier cours de français et informatique** (1) ;

¹⁸ Ajoutons qu'un centre a répondu qu'il n'y avait aucun bénéfice à cette mesure qui, à ses yeux, constituait avant tout une charge.

- ✓ *Mettre en valeur un cours en informatique (1) ;*
- ✓ *Réfléchir à la mise en place future d'une formation en informatique (1) ;*
- ✓ *Organiser des modules de recherches actives d'emploi (1) ;*
- ✓ *Faire des achats dans un contexte moins contraignant que celui du guide des dépenses éligibles (1).*

Les principaux bénéfices de la mesure pour les centres peuvent être résumés comme suit : le renforcement des dispositifs pédagogiques *via* l'outil informatique, l'accès à l'outil informatique pour les stagiaires, l'autonomie des stagiaires et la consolidation du lien avec les stagiaires.

On relève que les centres semblent établir un lien logique entre la mesure CDPD et leur activité formative et qu'ils évoquent fréquemment la formation à distance. Il faut cependant nuancer ce propos eu égard du fait qu'il y a une sur représentation des centres DÉFI dans l'échantillon de réponses reçues au questionnaire en ligne. En effet, il est à noter que ce sont majoritairement des centres DÉFI qui ont mis en place des formations à distance dans le cadre du contexte sanitaire et que les formations en centre EFT, sur chantier, se prêtent plus difficilement à de la formation en distanciel. Il est également généralement plus évident de faire un lien entre l'acquisition de compétences numériques et l'activité formative dans le cadre des filières de formation DÉFI que dans les formations EFT.

1.4. Les bénéfices de la mesure pour le stagiaire

Comme pour la question précédente, 71 réponses ont été enregistrées et certains types de bénéfices (nous en avons identifié 20) ont été cités plusieurs fois. Dans l'énumération qui suit, nous reprenons la liste des bénéfices qui ont été au moins cités une fois :

- ✓ ***Terminer la formation, cours à distance (17) ;***
- ✓ ***Développer ses compétences numériques (15) ;***
- ✓ ***Accéder à l'outil informatique (14) ;***
- ✓ ***Être plus autonome (12) ;***
- ✓ ***Diminuer la fracture numérique (10) ;***
- ✓ ***Pouvoir faire face aux réalités de l'insertion et du marché de l'emploi (6) ;***
- ✓ ***Maintenir des contacts, avoir du lien social (6) ;***
- ✓ ***Développer sa confiance (4) ;***
- ✓ ***Se sentir valorisé (3) ;***
- ✓ ***Bénéficier de supports pédagogiques diversifiés (2) ;***
- ✓ ***Travailler de la maison (2) ;***
- ✓ ***S'entraîner pour le permis de conduire (2) ;***
- ✓ ***Pouvoir s'intéresser à l'informatique (2) ;***
- ✓ ***Effectuer des démarches de la maison (1) ;***
- ✓ ***Ne pas se sentir abandonné (1) ;***
- ✓ ***Postuler de la maison (1) ;***
- ✓ ***Gérer son espace personnel Forem (1) ;***
- ✓ ***Accéder aux services à la population (1) ;***
- ✓ ***Réduire les inégalités sociales (1) ;***
- ✓ ***Effectuer des démarches personnelles (1).***

Les principaux bénéfices de la mesure pour les stagiaires tels qu'identifiés par les centres sont les suivants : la possibilité de poursuivre la formation CISP, les progrès dans l'autonomie numérique, des avancées d'ordre psychosocial, se renforcer sur le marché de l'emploi et un meilleur accès à divers services.

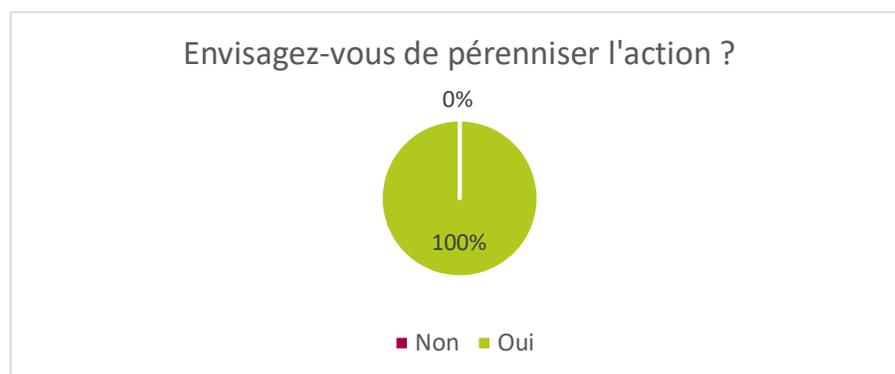
1.5. Les difficultés principales dans la mise en œuvre de la mesure

Pour cette question, 68 réponses ont été enregistrées. Les centres avaient la possibilité d'énumérer, par ordre d'importance, jusqu'à trois difficultés rencontrées. Le tableau en annexe 2 reprend l'ensemble des difficultés telles qu'elles ont été énoncées par les centres.

Il ressort de cette question que le **besoin en formation en compétences et connaissances numériques du personnel d'accompagnement** est bien réel (difficulté mentionnée 12 fois, parfois sous des intitulés distincts). Aussi, le **problème de connexion Internet** des stagiaires et parfois également au sein des centres (11 fois), le **coût** relatif à la mesure (11 fois) ainsi que le **temps disponible** à y consacrer (11 fois) apparaissent également dans les principales difficultés. La question du **stockage** et de la **maintenance** représente vraisemblablement un problème pour 7 centres. Par ailleurs, 6 centres déclarent que la situation de crise liée à la crise de la Covid-19 est un problème pour la mise en œuvre de la mesure. Enfin, si l'on rassemble les difficultés liées à l'« **administratif** » (6 fois), l'« **organisation** » (6 fois) et la « **gestion** » (12 fois), on remarque que cette difficulté a été mentionnées à 24 reprises.

1.6. Les raisons de pérenniser/continuer la mesure ?

Sur l'ensemble des 74 centres ayant répondu au questionnaire, 4 n'ont pas participé à la mesure CDPD. Les 70 centres répondants ayant participé à la mesure CDPD indiquent vouloir pérenniser et continuer l'action de prêt des ordinateurs portables et d'accompagnement des stagiaires à leur utilisation.



C'est donc pas moins de 70 centres qui expliquent les raisons qui sont les leurs de vouloir pérenniser la mesure. Comme c'est le cas dans d'autres questions ouvertes, certains centres ont proposé plusieurs réponses sans classer préférentiellement leurs réponses. Nous reprenons ci-après la liste de ces raisons (18) avec, entre parenthèses, le nombre de fois que cette raison a été citée par l'ensemble des centres qui ont répondu à la question :

- ✓ **Pour répondre aux besoins des stagiaires (15) ;**
- ✓ **Pour s'adapter à la société et lutter contre la fracture numérique (14) ;**
- ✓ **Pour poursuivre la formation à distance (11) ;**
- ✓ **Pour augmenter le niveau des stagiaires (5) ;**
- ✓ **Pour autonomiser nos publics (5) ;**
- ✓ **Car c'est un bénéfice pour tout le monde : centre et stagiaires (4) ;**
- ✓ **Pour utiliser/exploiter du matériel disponible (4) ;**
- ✓ **Pour intégrer l'outil informatique dans nos formations (4) ;**
- ✓ **Pour augmenter les compétences des stagiaires en matière de recherche d'emploi (3) ;**
- ✓ **Contexte de confinement, de crise sanitaire, de quarantaine (3) ;**

- ✓ Pour faire profiter d'autres stagiaires (2) ;
- ✓ Pour maintenir du lien (2) ;
- ✓ Pour développer une pédagogie active (1) ;
- ✓ Pour travailler d'autres compétences (1) ;
- ✓ Car nos stagiaires sont à présent en confiance (1) ;
- ✓ Pour intégrer la mesure dans l'alphabétisation des adultes (1) ;
- ✓ Pour outiller notre programme de formation en informatique (1) ;
- ✓ Pour continuer la mesure tout simplement (1).

Parmi les raisons de continuer l'action, on retrouve les principaux bénéfices de la mesure tant pour les centres que pour les stagiaires, à savoir : favoriser l'accès à l'outil informatique pour les stagiaires et les progrès dans leur autonomie numérique, le renforcement des dispositifs pédagogiques des centres via l'outil informatique, la possibilité de poursuivre la formation CISP à distance, l'autonomie des stagiaires et la consolidation du lien avec les stagiaires, le renforcement des stagiaires sur le marché de l'emploi...

1.7. Les raisons de ne pas pérenniser/continuer la mesure ?

Nous avons reçu 11 réponses de centres évoquant des raisons pour lesquelles ils pourraient ne pas continuer l'action, certains centres ayant cité plusieurs raisons.

La raison principale concerne le **manque de moyens financiers** (9 fois). Une autre raison, qui revient à trois reprises, concerne la **nécessité de renforcement des compétences du personnel** pour accompagner les stagiaires et former à l'usage des outils informatiques.

L'obsolescence des PC (2 fois), le peu de stagiaire (1 fois), le souhait de privilégier le présentiel (1 fois), la charge de travail (1 fois), la crainte de ne pas avoir suffisamment de PC à prêter, le manque de temps (1 fois) et le risque de complications en cas de perte, de vol ou de dégradation (1 fois) sont également des raisons pour certains centres de ne pas vouloir continuer la mesure.

1.8. Commentaires et suggestions éventuelles ?

La question des commentaires et suggestions est importante dans la mesure où elle permet aux centres de s'exprimer librement, sur n'importe quelles dimensions de la mesure. En ce sens, cette question peut faire surgir des idées novatrices en la matière.

Pour six centres, **la mesure est davantage un coût** (installations, assurances, renouvellement ultérieur du matériel, connexion, mission d'accompagnement, compétences des accompagnateurs). Voici quelques verbatims illustrant le propos :

Coût d'installation

« Ces financements sont intéressants mais non réfléchis par les instances notamment au niveau du coût d'installation, des assurances, des amortissements, de la gestion des prêts ou simplement du respect des marchés publics pour l'achat ce sont des cadeaux empoisonnés. »

Mission et charge de travail supplémentaires

« Il s'agit d'une mission supplémentaire que nous devons assurer. Les compétences numériques ne font pas partie des compétences techniques des filières pour lesquelles nous sommes agréées => il nous faut des moyens supplémentaires pour le faire. La difficulté de pérenniser le projet quand les PC seront obsolètes (impossibilité pour les centres de financer ce type de projet). Les difficultés supplémentaires liées aux stagiaires qui ne maîtrisent pas le français ou des stagiaires qui ont des problèmes d'apprentissage, ... »

« Permettre aux CISP d'intégrer cette mesure dans le cadre de leur filière ou autres actions de formation (condition de possibilité de participation des stagiaires à l'offre de prêt et d'accompagnement) moyennant un subventionnement ad hoc permettant de supporter la charge de travail et les frais que celle-ci implique (en termes de personnel administratif, comptable, logistique, technique, pédagogique, ... et frais de maintenance, usure, assurance, stockage, ...). »

« Il serait utile que les formateurs soient davantage formés spécifiquement à accompagner le public éloigné des nouvelles technologies, et que l'accompagnement individuel puisse être maintenu auprès des stagiaires. »

« Le surcoût que représentent la gestion des machines, l'accompagnement des stagiaires doit être pris en compte dans le financement du CISP, sans quoi le centre sera à court, voire à très moyen terme, en difficulté pour poursuivre le travail essentiel qu'il déploie progressivement avec les apprenants dans le cadre du travail d'alphabétisation. »

« Les démarches administratives sont trop longues ».

Dans l'idée de poursuivre cette mesure, six centres suggèrent **une subvention plus large** (frais de maintenance, d'accompagnement, etc.) :

« Plus de moyens financiers pour permettre de continuer l'accompagnement et pérenniser l'action (maintenance et accompagnement). Il faut du temps pour l'apprentissage, qui est constant et régulier et du temps pour l'ensemble de l'équipe pédagogique afin qu'elle s'approprie le numérique et le développe dans les actions de formation de manière pérenne et "intégrée" dans le projet de formation et dans le cadre de référence pédagogique de notre centre. Il faut du temps pour note public alpha et du temps pour les méthodes "adaptées" au public, en partant de l'usage des stagiaires. »

« Il faudrait pouvoir former les accompagnateurs. » (2)

La question de la **connexion à Internet**, de son financement et du **coût pour les stagiaires** semble également être une problématique pour certains centres (5 réponses) :

« Il est impératif de penser à rendre des connexions Internet accessibles à tous. En effet, sur nos 38 ordinateurs achetés, seuls 14 ont été demandés en prêt. Par contre, l'accès Internet et la connexion ont été signalés comme difficiles à financer par la plupart des stagiaires. Peut-être que cela aura pu avoir une incidence sur le nombre relativement limité des demandes de prêt. »

« Il est important de tenir compte que : le matériel informatique doit être accompagné d'accessoires et périphériques qui ont un coût non négligeable pour le demandeur d'emploi (imprimante, cartouche, papier, scanner, clé usb, casque, ...). Il y a aussi la question de la connexion à Internet. Certains stagiaires n'ont pas de connexion à la maison ou bien la connexion n'est pas suffisante (GiGA) pour pouvoir travailler. L'espace de travail à domicile est également à tenir compte. Tous les stagiaires n'ont pas l'espace requis pour faire de la formation à distance (espace de vie trop étroit ou partagé avec d'autres, ...). »

Pour trois centres, la question de **l'identification des besoins réels** et de **l'anticipation des coûts** est au cœur des enjeux pour l'avenir :

« Il nous semble qu'une évaluation préalable des besoins réels aurait permis de mieux affecter les ressources financières. Nous croyons que bon nombre de centres ont trop d'ordinateurs et pas assez de temps/ressources pour accompagner les stagiaires à l'utilisation de l'outil. »

« C'est une belle opportunité. Cela demande maintenant une réflexion et une gestion et de manière pérenne ce qui a un impact financier qui n'a pas nécessairement été pris en compte au départ. »

« C'est le SPW qui devrait réaliser l'appel d'offres. »

« Un gaspillage d'argent. »

« Il faut créer la fonction d'écrivain public numérique. »

Malgré les coûts invoqués, deux centres expriment explicitement leur souhait que **la mesure soit pérennisée** :

« Il serait réellement intéressant de pérenniser cette action en lui permettant de façon plus ambitieuse de permettre à tous.tes les stagiaires d'en bénéficier et en prenant en compte l'ensemble des coûts annexes engendrés par l'implémentation de cette mesure. »

« Le matériel servira encore. »

Même si cela a déjà été très largement précisé dans la question relative aux bénéfices pour les centres, deux centres rappellent ici avoir pu **poursuivre leurs activités et la formation à distance** grâce à la mesure :

« Belle initiative ! Heureusement que nous avons pu avoir ces ordinateurs car nous n'aurions pas pu continuer nos activités ! A pérenniser, ainsi que l'accompagnement pédagogique ! »

Enfin, un centre réaffirme les **bénéfices de la mesure pour diminuer la fracture numérique** :

« Une mesure qui a permis de diminuer la fracture numérique ».

2. Focus groupes

Dans cette rubrique consacrée aux focus groupes, nous présentons en détails certains éléments relatifs à l'impact de la mesure sur les stagiaires, aux facteurs facilitateurs, aux difficultés rencontrées ainsi qu'à l'appréciation générale qui résulte des différents groupes au sujet de la mesure.

Pour rappel, chaque fédération a organisé un ou plusieurs focus groupes stagiaires dans les centres sélectionnés. Au sein de ces centres et dans la constitution des groupes de stagiaires, nous avons veillé à une certaine diversité de centres en termes de filières de formation, milieux, taille, etc. et à une variété de profils de stagiaires. Au total, sept focus groupes ont été organisés, les cartes d'identité des différents groupes qui ont participé aux animations en focus groupes (filière de formation, nombre de stagiaires, caractéristiques, etc.) se trouvent en annexe du rapport.

L'animation des focus groupes a été réalisée par des formateurs/accompagnateurs compétents des centres participants et/ou des fédérations. Les fédérations ont ensuite retranscrit le contenu des focus groupes et complété un canevas commun de retranscription des informations. Nous présentons les résultats des focus groupes en renvoyant systématiquement à l'un des trois groupes identifiés : le premier groupe est constitué de stagiaires participant à une formation impliquant l'usage de l'outil informatique (formation en orientation professionnelle, formation en informatique pour préparer aux métiers de la vente et administratifs, employé administratif et agent d'accueil), le deuxième groupe concerne les stagiaires en formation EFT (boulangerie et pâtisserie, aménagement des parcs et jardins, menuiserie, maçonnerie ou Horeca) et le troisième groupe regroupe les stagiaires en formation d'alphabétisation (3 implantations différentes).

2.1. Accès et utilisation du numérique

Sur la question de l'accès au numérique et de l'utilisation du numérique, Il est possible de dégager de grandes tendances transversales aux différents groupes et, en l'occurrence, aux participants des focus groupes. Il ressort que la majorité des participants déclarent avoir un accès Wifi à la maison, la 4G sur leur téléphone ou *via* leur smartphone et qu'ils possèdent également un ordinateur à la maison.

« Il faut les moyens pour avoir un ordinateur. J'ai un ordinateur à la maison mais déjà de un, il a quelques années et de deux, je ne savais m'en servir correctement. Vous savez, si on va seulement sur les réseaux sociaux, on ne sait pas vraiment s'en servir de l'ordinateur. On va sur des sites. On va faire une recherche. Mais quand c'est pour créer des dossiers où placer toutes ses factures et toutes les recherches qu'on fait, il est plus utile. C'est ça se servir d'un ordinateur [...] Et sur téléphone, sur tablette, ça n'a rien à voir. Rien du tout. »

Toutefois, pour la plupart des participants, c'est le smartphone qui est utilisé quotidiennement. Les raisons sont multiples. Ceci est souvent une condition liée à la facilité d'accès et de manipulation mais cela s'explique aussi par plusieurs facteurs, au rang desquels on peut citer l'accès à un ordinateur fréquemment partagé avec les autres membres de la famille, la possession d'un ordinateur moins performant ou ne contenant pas les logiciels adéquats et/ou l'accès à une connexion Internet parfois défectueuse, notamment pour les personnes domiciliées dans des zones rurales moins bien desservies en réseau.

Certains affirment d'ailleurs se déplacer dans d'autres lieux afin d'accéder à une meilleure connexion ainsi qu'à un autre ordinateur que l'ordinateur familial. Notons que ces lieux sont très

souvent chez des proches, dans un bureau du Forem, au sein d'une Maison communale, dans un cybercafé, etc., mais que très rarement les participants n'évoquent les Espaces Publics Numériques (EPN). Toutefois, ils expliquent que les lieux d'accès tels que les cybercafés se raréfient et sont difficilement accessibles à la fois géographiquement et, à la fois, suite aux mesures Covid-19. Par ailleurs, les stagiaires parlent de l'intérêt d'avoir également accès à une imprimante et un scanner.

Les motivations à utiliser Internet sont là aussi assez communes aux participants : activités de loisirs, réseaux sociaux, You Tube, achats en ligne. Certains affirment aussi recourir à Internet pour effectuer des recherches liées à l'emploi et pour réaliser des démarches administratives.

Au chapitre des difficultés rencontrées au niveau de l'utilisation d'un ordinateur et de l'accès à Internet, on peut pointer le fait de devoir faire appel à des proches, d'être dans l'obligation, parfois, de partager des informations personnelles avec des professionnels de l'accompagnement (Forem, CPAS, Banque, etc.). Mais ce sont surtout le coût d'une bonne connexion Internet et la réalisation de démarches officielles et administratives qui restent les deux difficultés essentielles (accès aux services en ligne, à « itsme », envoyer des e-mails, etc.).

Enfin, on constate que de nombreux stagiaires, une fois en possession de l'ordinateur prêté, ne l'ont pas rapporté au domicile et ce, par peur de l'abîmer ou de le perdre. Un fois l'ordinateur en mains, les stagiaires déclarent avoir effectué des opérations en lien avec la formation à distance, de la création de contenus ainsi que des démarches plus officielles et administratives. Un élément connexe qui ressort est le bénéfice retiré au niveau des déplacements qui sont dès lors réduits tant dans leurs coûts que dans leurs durées.

Signalons encore que les stagiaires en difficulté de lecture et d'écriture ont eu plus de difficultés à effectuer de telles démarches, ce qui s'explique par les difficultés que ce public spécifique rencontre face à la maîtrise de la culture écrite et/ou de la langue française :

« ... Le seul hic qu'il y a, c'est quand on doit écrire. Ça, j'aimerais bien que Lire et Ecrire fasse une petite formation là-dessus : le clavier, les virgules, le 'e' avec accent, tout ça [les raccourcis clavier]. »

Pour résumer, avant la mesure CDPD, ce sont surtout le coût d'une bonne connexion Internet et la réalisation de démarches officielles et administratives qui ressortent comme les deux difficultés essentielles. La mesure CDPD est une occasion sans précédent pour les stagiaires d'avoir accès à du **matériel neuf, de qualité et équipé de tous les logiciels**, un matériel auquel de nombreux stagiaires n'auraient pas pu espérer avoir accès par leurs propres moyens. L'accès à un ordinateur permet aux stagiaires de réaliser des opérations en lien avec la **formation à distance**, de la **création de contenus** ainsi que des **démarches plus officielles et administratives**.

Pour des informations plus détaillées sur tous ces aspects, nous renvoyons le lecteur aux tableaux qui se trouvent en annexe.

2.2. Impact sur les stagiaires

De manière générale, dans le premier groupe constitué de **stagiaires participant à une formation impliquant l'usage de l'outil informatique**, les stagiaires expliquent que gérer leurs factures et leurs papiers administratifs *via* l'outil informatique les aide dans leurs démarches à la fois parce que les services se numérisent (particulièrement en lien avec les mesures Covid-19) et à la fois pour réduire leurs déplacements. Ils expliquent qu'avoir un ordinateur à leur disposition et apprendre à

s'en servir permet de moins dépendre des horaires des lieux où ils ont accès à un ordinateur public et des personnes à qui ils peuvent demander de l'aide.

Ils expliquent que l'usage de l'ordinateur en prêt permet d'intensifier les démarches de recherche d'emploi, de poursuivre leur formation à distance lorsque les mesures Covid-19 ne permettent pas le présentiel, de s'imaginer travailler un jour en télétravail ou encore, d'étudier pour le CESS ou le permis de conduire (une stagiaire est concernée au sein du focus groupe pour ces deux derniers éléments). Ils expliquent également l'utilité de l'ordinateur pour des activités de loisirs (par exemple : trier ses photos et les stocker en ligne ou dessiner *via* Paint) et pour des recherches d'informations à la fois pour eux-mêmes mais aussi pour leurs enfants.

L'ordinateur en prêt permet, de plus, de consolider les acquis de la formation à la maison notamment en s'exerçant aux outils de bureautique pour les stagiaires qui sont en formation de base en informatique ou en finalisant un CV et des recherches métiers pour les stagiaires en orientation professionnelle. Enfin, toujours en continuité avec la formation suivie, savoir se servir d'un ordinateur peut donner l'accès à des formations qualifiantes qui l'exigent.

Le fait de disposer d'un ordinateur et des compétences pour se servir de ses différentes fonctionnalités semble donc participer activement à la bonne réalisation du projet socioprofessionnel des stagiaires. Davantage de recul serait certainement nécessaire pour en évaluer plus précisément l'impact et sa durabilité. De manière plus spécifique, des impacts d'ordre psychosocial sont directement identifiables. Notamment, de la fierté est ressentie dans le fait de s'autonomiser à l'aide de l'outil informatique :

« J'ai dû me faire opérer le mois dernier. J'ai dû renvoyer plein de papiers à l'assurance, à la mutuelle. Eh bien, grâce au fait que j'avais appris, j'ai su tout faire moi-même ! J'ai su tout gérer grâce au fait de ce que j'avais appris ! »

Ceci vient en lien direct avec un sentiment de gêne voire de honte du fait de la numérisation des services et particulièrement au contact du personnel des administrations, mutuelles, assurances... :

« Quand tu as des personnes, par exemple, de la mutuelle ou des assurances qui t'appellent au téléphone : on vous envoie le dossier, vous le signez et vous le renvoyez. Heu pardon... On fait comment ? Excusez-moi mais donc on a l'air imbécile ! Mais moi j'ai l'air d'une imbécile devant eux ! »

« On se sent bête. Soit on n'ose pas dire : eh bien, je ne saurais pas. Ou alors, on se trifouille déjà le cerveau à se dire : mais comment est-ce que je vais faire ? Mais on n'a pas envie de dire à la personne : ben je n'ai pas de PC. Parce qu'on passe toujours pour des dinosaures. [...] C'est intégré socialement. Comme je dis, on n'a pas spécialement envie de dire aux personnes des administrations : non, je n'ai pas de PC, je ne sais pas recevoir... Et ça m'est arrivé de devoir le dire et je me sens gênée de ne pas être comme tout le monde, façon de parler, parce que cela fait partie de la norme finalement d'avoir un ordinateur. »

Au-delà de la gêne ressentie, suite à une numérisation des services, parfois vécue comme subie et qui s'accélère avec les mesures Covid-19, le fait d'avoir un ordinateur à disposition et de savoir s'en servir permet de protéger certains droits et de s'émanciper. Nous identifions trois types de situations qui posent difficulté et pour lesquelles la mesure CDPD permet d'apporter certaines solutions.

Premièrement, les stagiaires relatent des situations de dépendance. Par exemple, une personne explique ne pas avoir les compétences pour gérer les factures et donc doit confier cette tâche à son

mari alors qu'elle souhaiterait au moins en partie s'en charger. Une autre explique bénéficier d'un logement social, d'avoir déposé une requête manuscrite pour la réalisation de travaux dans son logement pour laquelle elle n'a jamais eu suite. Elle a alors dû demander à son assistant social pour le faire par voie électronique afin de disposer d'une preuve de sa requête, avec comme conséquence un délai de plusieurs mois dans la réalisation des travaux.

Deuxièmement, le fait de dépendre de quelqu'un et/ou d'un lieu pour avoir accès à l'ordinateur ne permet pas toujours de garantir la protection de sa vie privée. En effet, la personne qui demande une aide donne, par la même occasion, accès à des données parfois personnelles à la personne qui lui procure cette aide. De plus, dans certains lieux de mise à disposition d'ordinateurs, les stagiaires se disent surveillés, ce qui provoque un sentiment d'intrusion.

Enfin, troisièmement, s'autonomiser permet de prévenir d'éventuels abus. L'exemple nous est donné d'un accompagnant qui profite que la personne soit sur son compte en banque pour scruter les comptes par-dessus l'épaule puis reprendre la souris en mains pour contrôler certaines transactions. A l'inverse, avoir accès à l'ordinateur et savoir y effectuer une recherche facilite le fait de savoir prendre connaissance de ses droits.

D'une part, s'autonomiser grâce à l'accès à l'outil informatique permet donc, au moins progressivement, de se libérer des situations de dépendance et d'intrusion. D'autre part, avoir la possibilité de s'informer sur ses droits est certainement un premier pas pour les faire valoir en cas d'abus.

En continuité, les stagiaires se disent inquiets d'être sûr de bien effacer leurs données personnelles, mots de passe, de la sécurité du réseau... ce qui crée un frein supplémentaire au recours à des ordinateurs publics. Ils rappellent, par ailleurs, que dans la plupart des lieux où ils peuvent avoir accès à un ordinateur public, ils doivent prendre rendez-vous (ce qui s'est encore accentué avec les mesures Covid-19), parfois attendre dehors qu'une place se libère, ce qui demande une organisation. Enfin, la question de la sécurité ne s'arrête pas au contrôle des données personnelles qui pourraient être laissées sur un ordinateur public mais s'étend plus largement à l'usage de l'outil informatique. Ils expliquent alors l'importance d'être accompagnés et formés à cela :

« Grâce au formateur, on a aussi appris quels sites sont protégés. Et aussi, j'ai eu un message comme quoi j'avais reçu un colis. S'il n'y avait pas cette formation, j'allais regarder alors que [c'était une tentative de phishing]. »

Pour certains stagiaires de ce groupe, deux impacts sont à relever :

- Suivre une formation à distance avec un matériel fiable, rapide, équipé de tout ce qui est nécessaire pour mener à bien la formation ;
- Pouvoir faire preuve d'une capacité de télétravail, qui pourra être utile dans un futur emploi, grâce à l'ordinateur, combiné à la formation à distance « structurelle ».

Quant au niveau psychosocial et au sujet de la post formation, on n'observe pas d'impact particulier pour les stagiaires qui n'ont utilisé l'ordinateur que dans le cadre des activités de formation et qui en sont au début de parcours de formation : l'ordinateur est exclusivement dédié au suivi de la formation à distance¹⁹.

¹⁹ En effet, la convention de prêt établie par ce centre stipule que les ordinateurs doivent être utilisés comme un équipement professionnel dédié à la formation et qu'ils ne peuvent pas installer d'autres programmes ou logiciels.

Dans le deuxième groupe, les **stagiaires en formation EFT** interrogés n'estiment pas avoir modifié leur réseau social depuis qu'ils disposent du PC. Ils étaient en effet déjà tout à fait connectés précédemment *via* leur GSM et, éventuellement, *via* d'autre matériel disponible. Chez trois d'entre eux, on ressent cependant une motivation assez forte. Ils sont satisfaits :

- De gagner du temps, de voir leur accès à l'information et leurs démarches administratives facilitées : « *Avant quand j'avais besoin d'un renseignement, je cherchais le nom de la société sur mon tél et je téléphonais.* » ;
- D'apprendre de nouvelles choses *via* les recherches faites : « *Ça arrive à ce que ce soit plus poussé comme cours. On sait faire de plus grosses recherches, on se débrouille vachement mieux depuis qu'on a les PC.* » ;
- D'être stimulés : « *Si avant on nous avait posé la question mais je pense qu'on n'aurait pas eu les mêmes idées créatives. Parce lui il a trouvé sur le PC, moi j'ai trouvé sur le PC aussi en regardant ce que les autres personnes avaient déjà réalisé.* ».

D'autres stagiaires de ce groupe estiment avoir appris, grâce à l'accompagnement à l'utilisation de l'ordinateur, de nouvelles choses, applicables dans la vie quotidienne mais aussi d'effectuer des recherches d'informations et d'utiliser des sites spécifiques à leur filière de formation (site pour faire des plans en menuiserie, matériaux dans le bâtiment...). La formation a été jugée par certains comme utile et intéressante, notamment dans le cadre de l'animation avec le programme Canevas (réalisation de CV) mais aussi à propos de la rédaction d'une lettre de motivation. Un stagiaire considère que la formation était trop simple alors qu'un autre stagiaire la considère comme trop compliquée.

Deux participants estiment que l'utilisation du PC leur facilite les choses d'un point de vue mental, pour deux raisons :

- Pour classer les informations reçues : « *Personnellement ça m'aide à me vider la tête parce que du coup je peux transcrire tout ce qu'il y a d'important directement et ce n'est pas quelque chose que je dois réfléchir une semaine. Ça facilite le travail.* » ;
- Pour se détendre après la formation en boulangerie : « *Oui ça détend, je me mets dans mon lit et je regarde des vidéos sur YouTube, tranquillou.* ».

A propos du parcours de formation, l'ensemble des échanges permet de mesurer les bénéfices. Les participants s'impliquent plus directement : « *Quand on n'a pas le temps de le faire ici, on nous demande de le faire à la maison.* ». Ils gagnent aussi en autonomie en approfondissant la matière, en recherchant leur stage, etc. : « *Je trouve ça bien le PC. D'office on peut regarder des trucs qu'on n'avait pas eu l'occasion de regarder avant. Moi qui ne suis pas quelqu'un qui est fort pour la technologie, je trouve ça chouette.* ».

Quant au projet post formation, 99 % des participants ne mettent pas en lien directement le PC et le projet post-formation mais un participant souhaite poursuivre la formation par un patronat : « *C'est des idées qu'on garde pour plus tard. Moi je suis dans l'optique de devenir indépendant ; donc je fais mes recettes, je pourrai les imprimer et je garde pour plus tard.* ».

Du côté du troisième groupe constitué de **stagiaires en alphabétisation**, dans *le premier sous-groupe*, de nouvelles activités comme écouter de la musique sur le PC plutôt que sur le GSM ou encore regarder des vidéos sur le PC plutôt que sur le GSM ont eu un impact sur le plan psychosocial. Au niveau du parcours de formation, plusieurs impacts positifs sont relevés :

- Souhait d'apprendre à installer des logiciels, à installer une imprimante et à effectuer les démarches pour imprimer ;
- Souhait d'apprendre la signification de termes spécifiques au numérique. Exemple : « PDF » ;
- Intégration de l'ordinateur au projet de formation actuellement travaillé (travail sur les biographies de chacun) ;
- Utilisation de l'ordinateur pour s'informer ensemble de l'actualité, notamment par rapport au Covid-19. Chacun lit et explique ce qu'il en retire.

Quant au projet post formation, le souhait de créer son propre site Internet et des flyers pour promouvoir ses cours de musique est mentionné.

Dans *le deuxième sous-groupe*, l'impact positif au point de vue psychosocial a trait à la taille de l'écran qui permet une plus grande aisance dans l'accès aux sites de services publics/essentiels. Le souhait des apprenants à apprendre davantage sur l'utilisation de l'informatique est également un élément positif du parcours de formation, tout comme le souhait des apprenants à ne pas faire deux fois les mêmes démarches, une fois sur papier, une fois sur PC.

Enfin, dans *le troisième sous-groupe*, le fait d'écouter de la musique ou de regarder des vidéos est relevé comme une activité permettant de se sentir moins seul(e). A propos de la formation, l'apprentissage des différentes icônes importantes avec la formatrice, l'emploi de l'ordinateur pour agrandir les messages/exercices envoyés par WhatsApp et la possibilité de suivre une formation à distance sont perçus comme des éléments positifs.

« Dans la technologie, il y a du bon et du mauvais. Je peux voir ma Maman comme si c'était en vrai. Avec la vidéo, je peux suivre ce qui se passe avec ma famille. (...) L'informatique, ça permet des choses magnifiques. Dimanche, il y a eu beaucoup de personnes à la manifestation. Comment ils ont fait pour venir [, pour s'en informer] ? Être ensemble, tout de suite, plus solidaire. Pour débattre de ça, ça, ça, ça... c'est bon ! »

Comme déjà mentionné au point précédent, le premier impact sur les stagiaires concerne une **évolution dans l'usage du numérique** faisant suite à la fois aux apprentissages réalisés en formation et à la possibilité d'appliquer concrètement ces apprentissages dans la sphère personnelle grâce au fait de pouvoir ramener l'ordinateur à la maison. De plus, le fait d'avoir en prêt un ordinateur permet de réaliser ses **démarches personnelles et officielles avec davantage de confidentialité**. La plus-value de la mesure est également à trouver du côté de la **dimension professionnelle** puisque plusieurs stagiaires déclarent avoir appris comment rédiger un cv et une lettre de motivation, comment rechercher un emploi et où consulter des offres d'emploi, à faire preuve de capacité de télétravail, etc. Le fait de disposer d'un ordinateur et des compétences pour se servir de ses différentes fonctionnalités semble donc participer activement à la bonne réalisation du projet socioprofessionnel des stagiaires.

Des **impacts d'ordre psychosocial** sont également directement identifiables, à savoir : de l'autonomie et de l'émancipation, de la confiance et de l'estime de soi, du sentiment de valorisation ainsi que de la sociabilité. En effet, s'autonomiser grâce à l'accès à l'outil informatique permet, au moins progressivement, de se libérer des situations de dépendance et d'intrusion. Enfin, avoir la possibilité de s'informer sur ses droits est certainement un premier pas pour les faire valoir.

La mesure CDPD **facilite ainsi l'accroche, la motivation et la participation des stagiaires à la formation** ainsi que pour certains la réflexion et mise en œuvre de leur **projet post-formation**. Enfin, la mesure permet une **plus grande autonomie des stagiaires**, un meilleur **accès aux droits et recours aux services publics/essentiels**.

2.3. *Éléments facilitateurs et difficultés rencontrées*

Tout d'abord, du côté des **stagiaires participant à une formation impliquant l'usage de l'outil informatique**, un frein à l'appropriation de l'outil informatique reste l'habitude du smartphone et donc la facilité de l'utiliser en comparaison à l'ordinateur. Ceci ressort notamment dans l'écriture : *« Je sais utiliser l'ordinateur mais j'ai l'habitude d'utiliser mon téléphone. J'écris plus vite sur le téléphone. »*

Certains stagiaires utilisent Google pour traduire et le font davantage avec leur smartphone où ils parlent et obtiennent une traduction simultanée. Les correcteurs orthographiques, dans Word par exemple, semblent plus complexes à utiliser car ils requièrent d'avoir une idée préalable de l'orthographe d'un mot, de comment l'écrire. Une possibilité intéressante est aussi d'utiliser le smartphone et l'ordinateur de manière complémentaire ce qui crée alors un effet plutôt facilitateur :

« J'ai étudié au Maroc donc j'ai quelques difficultés en français pour l'écriture. J'ai plus facile avec le téléphone pour faire un message. Parler et le smartphone écrit. Parfois, quand j'envoie un message sur l'ordi, j'utilise le smartphone pour l'orthographe. »

Un autre frein, dans un tout autre registre, mentionné par une personne, est la peur de reprendre l'ordinateur à la maison, peur de se le faire voler ou de l'abîmer, car cela implique une responsabilité.

La mesure CDPD, en permettant un accompagnement donné par un formateur en qui les stagiaires ont confiance, représente ainsi une ressource pour leur permettre d'oser se lancer et d'oser demander de l'aide en cas de difficulté. La relation de confiance avec le formateur est mentionnée à plusieurs reprises et semble d'une réelle importance dans l'acquisition de compétences informatiques.

Enfin, comme éléments facilitateurs que nous n'avons pas encore abordés, nous relevons la formation préalable à l'informatique et le fait que l'usage de l'outil informatique fasse partie du projet professionnel de la personne. Ainsi, une personne se dit à l'aise avec l'outil informatique avant l'entrée en formation car elle a appris à l'utiliser à l'école. Deux personnes ont suivi la formation PMTIC. Les autres ont appris par eux-mêmes ou avec des proches. Les personnes n'arrivent donc pas avec les mêmes acquis et le même degré d'autonomie en entrée de formation. Ensuite, pour les stagiaires en formation de base en informatique, l'ordinateur est un incontournable dans la réalisation de leur projet de formation et professionnel. Ceci représente un facteur d'intérêt et de motivation supplémentaire vis-à-vis de l'ordinateur mais aussi d'autres outils qui y sont liés tels que l'imprimante et le scanner. Là, CDPD fait alors partie d'un « tremplin » plus global qui facilite la continuité du parcours :

« J'ai passé un bilan de compétences et visiblement, tout ce qui est administratif, cela me convient. Mais effectivement, voilà, donc j'avais l'ordi à la maison mais ne sachant pas utiliser tout ce qu'il faut comme logiciels, je suis venu en préformation pour justement utiliser Word, Excel, et tous ces trucs-là pour pouvoir justement entamer une formation qualifiante. Et donc déjà avoir une base plutôt que d'arriver là et d'être complètement largué. C'est pour ça que je disais que c'est vraiment un tremplin. »

Du côté du *deuxième sous-groupe* de stagiaires interrogés participant à une formation impliquant l'usage de l'outil informatique, l'accompagnement de base a été une clé pour mettre tout le monde à niveau, et a permis à certains de se sentir nettement plus à l'aise face à l'ordinateur. Cet accompagnement s'est intégré « naturellement » dans la formation, vu la filière orientée

« bureautique/numérique ». Mais les stagiaires semblent globalement très satisfaits de l'accompagnement dispensé par le formateur, qui est présenté comme une personne-ressource pour résoudre toutes les difficultés liées à l'utilisation de l'ordinateur. Les participants ont fait ponctuellement appel au formateur lorsqu'ils ne savaient pas résoudre par eux-mêmes une difficulté même si cette démarche n'est pas spécifique au cadre de la mesure CDPD (c'est le cas déjà pour la formation globale).

Un autre élément facilitateur a été l'intégration de l'ordinateur au processus de la formation, ce qui s'explique aussi par une formation à distance « structurelle » (2 à 3 jours par semaine), ce qui induit un besoin de cet ordinateur. Un autre aspect concerne l'effet stimulant du groupe, dus aux profils : des personnes motivées, beaucoup sont habitués du numérique, il y a de l'entraide pour manipuler l'ordinateur, il y a des leaders (dont une stagiaire en particulier) qui « entraînent » les autres. Enfin, pas de difficultés rencontrées, grâce, sans doute, au profil initial des stagiaires du groupe, qui se sont positionnés comme des habitués du numérique pour la majorité, ou du moins ayant au moins un minimum de compétences initiales.

En ce qui concerne *le premier sous-groupe* de **stagiaires inscrits dans une formation EFT**, aucune difficulté particulière n'est relevée. L'accompagnement technique s'est fait de manière fluide, à la demande selon les besoins car les participants s'estiment avoir été « déjà assez armés pour faire la transition ». Les formateurs ont orienté leurs attentes sur base de ce qui est accessible grâce au PC. Les stagiaires ont réalisé des exercices avec eux (remise à niveau en math, recherches thématiques) et ont pu compléter le travail à la maison. L'utilisation du PC a été intégrée à la formation lors de séances dédiées : hors chantiers pour le parcs et jardins, le lundi pour la boulangerie. Les participants se sentent suffisamment encadrés et savent qu'ils peuvent compter sur le personnel du centre en cas de problème : « *Des fois, je demande conseil* ». D'autres éléments favorables ont été relevés comme le fait d'intégrer l'utilisation de l'ordinateur à la formation CISP avec application directe au métier.

Les résultats obtenus sont sans doute l'élément le plus mobilisateur :

« C'est tout ce qui concernait les programmes Word et tout ça, je n'avais jamais utilisé. Au début, je n'étais pas trop emballé, je me disais qu'est-ce que je vais faire avec ce truc-là. Maintenant c'est mieux, c'est vrai que ça aide beaucoup. ».

Pour les participants du *deuxième sous-groupe*, la dimension participative des formations a été un plus. Toutefois, certains stagiaires regrettent le manque de soutien pour les personnes en difficulté et une formation parfois trop rapide. D'autres ont rencontré des problèmes avec le matériel (souris et impossibilité de brancher un câble Internet sur le PC). Enfin, un stagiaire a trouvé la formation peu utile car le niveau de connaissances en informatique était trop bas par rapport à ses connaissances personnelles. Ces avis contrastés sont très certainement liés à l'hétérogénéité des niveaux de connaissances des participants.

Enfin, pour les stagiaires interrogés dans la *première implantation* de **formation en alphabétisation**, la mise en place d'un accompagnement a eu pour objet l'installation de « itsme » et divers apprentissages : aller chercher un fichier, un dossier, une photo, créer un nouveau dossier, contacter les contributions, imprimer le Pass Covid-19. On observe un enthousiasme unanime quant à la posture et les apports de l'accompagnateur/formateur TIC. Les stagiaires témoignent d'une plus grande confiance dans l'utilisation de l'ordinateur grâce à l'accompagnement : « *Avant, tu avais un ordinateur chez toi mais t'avais peur de chipoter... de faire une bêtise* ». L'accompagnement mis en place est jugé essentiel car tous ne bénéficient pas d'« aidants » personnels ni de la part de nombreux services de première ligne. Les stagiaires estiment qu'un accompagnement plus intense dans l'utilisation du PC serait nécessaire. En effet, ils déclarent que

l'écart entre les deux temps d'accompagnement amène à oublier ce qui a été appris. Deux jours par semaine plutôt que deux demi-jours seraient donc, à leurs yeux, plus efficace. Ils estiment enfin qu'un deuxième formateur TIC permettrait de bénéficier d'un plus grand temps d'accompagnement passé avec chacun. Aussi, parmi les éléments facilitateurs, on retiendra les éléments suivants : aide du formateur non-spécialiste TIC, aide de la famille ou des amis, formation intégrée dans la formation CISP, effet stimulant du groupe. Enfin, les difficultés rencontrées concernent essentiellement le fait d'accéder à Internet et de laisser l'ordinateur au centre ainsi que le fait de se connecter seul.

Dans la *deuxième implantation*, l'engagement d'un formateur TIC a eu lieu afin de mettre en place l'accompagnement. Cet accompagnement a eu pour objet les tâches suivantes : apprendre à envoyer des mails, installer « itsme », naviguer sur les sites administratifs, ouvrir le menu Démarrer, comprendre comment utiliser la souris et le clavier, apprendre à ouvrir et fermer une fenêtre. De manière générale, on remarque une grande satisfaction générale de l'accompagnement mis en place qui a permis aux stagiaires de se sentir plus aptes, d'explorer un plus grand panel de possibilités par l'utilisation du numérique. Les stagiaires émettent toutefois le souhait de plus d'heures d'accompagnement et ont le sentiment que 2 mois d'accompagnement n'est pas assez (« *Après les deux mois, qu'est-ce qu'on va faire ?* »). Aussi, parmi les éléments facilitateurs, on retiendra les éléments suivants : accompagnement ponctuel par des amis externes, aide par le membre du groupe s'en sortant le mieux en informatique (pendant la formation mais aussi en-dehors, pendant les temps de vie privée), réponse à un besoin de l'ensemble des membres du groupe pour avancer, travailler le numérique, intégration dans la formation CISP. Enfin, les difficultés rencontrées concernent essentiellement le fait d'accéder à Internet, le coût de la connexion et le fait de se connecter seul.

Dans la *troisième implantation*, l'accompagnement a eu pour objet la compréhension des significations des icônes, l'installation des logiciels, le fonctionnement d'Excel, l'ajout aux mails des documents en pièces jointes et, tout simplement, le fait d'allumer/éteindre l'ordinateur et d'ouvrir/fermer une fenêtre. Aussi, parmi les éléments facilitateurs, on retiendra les éléments suivants : intégration de l'ordinateur dans la formation, demande d'aide à son compagnon, à son voisin, à « quelqu'un », à la famille proche, l'effet stimulant du groupe. Enfin, les difficultés rencontrées concernent essentiellement le fait d'accéder à Internet, de ne pas égarer sa fiche d'alimentation et de se connecter seul. L'accompagnement est jugé positivement avec des explications au rythme et au niveau de l'apprenant qui ont été très appréciées (« *il explique doucement et bien clair* »).

Les principales **difficultés** rencontrées par les stagiaires dans la mise en œuvre de la mesure sont : **l'habitude du smartphone** et donc la facilité de l'utiliser en comparaison à l'ordinateur, les **craintes** dans l'utilisation de l'ordinateur et la responsabilité qui en découle, la grande **hétérogénéité dans les niveaux de compétences** des stagiaires et leur **rapport « non normé » avec le digital**.

La mesure CDPD, en permettant un **accompagnement donné par un formateur en qui les stagiaires ont confiance**, représente une ressource pour leur permettre d'oser se lancer et d'oser demander de l'aide en cas de difficulté. Cette relation de confiance avec le formateur a été mentionnée à plusieurs reprises et semble d'une réelle importance dans l'acquisition de compétences informatiques. Précisons encore que les stagiaires ont un rapport « non normé » avec le digital et que l'adhésion au numérique et son apprentissage passent, certes, par des **compétences**, mais aussi et avant tout par une **confiance à l'égard des outils numériques**, de leur champ d'application et de leurs effets potentiels. La question de l'utilisation du numérique est de fait, et dans de nombreux cas, associée à une grande crainte, celle de faire des démarches (administratives, bancaires, envoi de mails, etc.) qui, toujours aux yeux des stagiaires, pourraient entraîner des conséquences irréversibles.

Nous observons par ailleurs un **effet démultiplicateur de la mesure CDPD**, précisément lorsque les stagiaires sont dans une **formation qui comprend du numérique**, que cette formation génère davantage de **relations entre les stagiaires et le formateur** et, de manière plus générale, en combinaison avec la formation CISP qui inclut un **accompagnement psychosociale individualisé**.

Ce constat montre **l'importance de l'accompagnement** à la fois pour la prise en main mais aussi pour l'utilisation de l'outil informatique pour des stagiaires qui, parfois, n'en avaient une connaissance que très lointaine.

2.4. Appréciation générale de la mesure

Pour les stagiaires interrogés **participant à une formation impliquant l'usage de l'outil informatique**, l'utilité de disposer d'un ordinateur et d'apprendre à s'en servir est unanime. L'ordinateur facilite le quotidien et les stagiaires montrent un enthousiasme certain du fait d'avoir un ordinateur en prêt :

« C'est comme un envol, le fait d'avoir reçu le PC comme ça, on découvre qu'il y a plein de choses à faire et ça donne envie. »

« J'avais déjà un ordi mais qui n'était pas performant et que, finalement, je n'utilisais pas à part pour Facebook, YouTube, oui des trucs comme ça. Mais je veux dire, Excel, Word, je n'avais jamais... et à la limite quand je devais faire un courrier, je le faisais encore à la main. Maintenant, c'est une certaine liberté de pouvoir avoir l'outil informatique pour pouvoir être autonome. »

De plus, les stagiaires insistent sur la numérisation des services faisant suite aux mesures Covid-19. Le fait de posséder un ordinateur et de savoir s'en servir devient ainsi une obligation qui est, pour la plupart, ressentie comme subie :

« La situation [Covid-19] depuis 2020 nous a mis dans l'obligation d'évoluer et d'aller vers l'outil informatique. Je ressens ça maintenant comme une obligation d'être équipée d'un ordinateur pour pouvoir être intégrée socialement. »

Au jour du focus groupe, l'ensemble des stagiaires disposent d'un ordinateur en prêt et apprennent à s'en servir également en formation, par exemple, concernant l'utilisation des outils de bureautique pour la formation en informatique. Ils bénéficient d'une aide à distance. Ils ne distinguent pas toujours ce qui relève de la formation et de la mesure CDPD. Ils relèvent toutefois l'importance d'être accompagnés :

« Je n'arrive pas à comprendre l'ordi. Quand je suis devant, je suis stressé. Ça commence à aller mieux parce que [prénom du formateur] est là. Il est à l'écoute. Il est patient. Il ne nous laisse pas sur les PC comme ça. Il ne nous laisse pas tous seuls. »

L'importance de la posture compréhensive du formateur qui s'adapte à la personne et part notamment des situations que rencontrent les stagiaires dans leur quotidien est soulevée à plusieurs reprises. Ils disent avoir confiance en leur formateur.

Enfin, la grosse incertitude tient de l'après mesure CDPD, lorsqu'ils devront rendre les ordinateurs en prêt. L'achat d'un ordinateur ne semble pas être une possibilité envisagée pour une moitié des stagiaires. Ces derniers mentionnent un retour au smartphone. S'équiper semble donc représenter

un coût financier non négligeable difficile à assumer. Il ressort de l'émotion à l'idée de se séparer de l'ordinateur :

« C'est bien de prêter des ordinateurs. C'est gentil et ça aide beaucoup. Mais nous on s'attache. On est à cœur dessus. Parce que moi, je n'avais pas d'ordinateur auparavant, et en avoir un, moi administrativement, ça m'aide super bien. Et au niveau des CV, recherche de boulot, ça s'est plus intensifié depuis que j'ai un ordinateur que par rapport à avant avec mon simple téléphone. Et après, de se dire : et bien paf, on va devoir les rendre, moi ça me déchire le cœur. »

Le fait qu'aucun des stagiaires présents n'approche l'échéance du prêt ou n'ait déjà rendu l'ordinateur ne nous permet pas ici d'évaluer la préparation à l'après mesure CDPD ni le vécu des stagiaires qui y est lié. Toutefois, il ressort que préparer les stagiaires à cet après est d'une importance significative.

Pour les stagiaires interrogés dans un *deuxième sous-groupe*, l'apport principal de la mesure concerne l'accès à du matériel neuf, fiable et de qualité auquel ils n'auraient pas eu accès autrement. Aussi, un matériel fiable permet de suivre la formation à distance plus sereinement. De plus, du matériel standardisé (le même pour tout le monde) facilite le travail et met tout le monde sur le même pied d'égalité sur le point technique). Grâce à la mesure, de nouveaux apprentissages ont pu être réalisés (utilisation de l'ordinateur et des logiciels usuels pour un travail administratif) et la visioconférence/la formation à distance/le télétravail sont également des opportunités qui s'offrent aux stagiaires. Un bémol est toutefois à relever, celui de se retrouver sans l'ordinateur une fois la formation finie, c'est-à-dire du jour au lendemain.

Du côté des stagiaires interrogés dans le *premier sous-groupe* de stagiaires inscrits en **formation EFT**, les avis sont plutôt favorables : *« C'est bien ! Ça sert pour les gens, pour le travail »*. *« Le concept est assez sympa ! »*. Et les apports de la mesure sont aussi bien réels : implication dans la formation, autonomie dans le contexte formatif, gain de temps et facilitation des démarches administratives. On note également de nouveaux apprentissages réalisés grâce à la mesure : capacité à rechercher de l'information, utilisation de logiciels (Word). Parmi les points positifs, les stagiaires soulèvent la souplesse de la mesure avec la possibilité de reprendre le PC à la maison et de ne pas avoir de contraintes quant à son utilisation (raisonnée). Certains stagiaires estiment qu'une option d'achat du PC serait une bonne idée. Ils semblent assez fatalistes par rapport au fait qu'il faudra rendre le PC : *« Ben on va le rendre ! On a signé un papier ! »*. Un participant signale qu'il aurait été intéressé par le fait de pouvoir l'acheter en plusieurs fois. Un autre se dit que *« peut-être quand j'aurai rendu celui-là, j'en achèterai un. »*. Au niveau de l'animation, les participants se rendent compte que la mesure n'a été proposée qu'aux CISP et que c'est un gros avantage pour eux.

Quant aux stagiaires interrogés dans le *deuxième sous-groupe*, l'ordinateur portable est perçu comme utile pour envoyer des lettres de recommandations, des e-mails, etc. La formation devrait peut-être se décliner autrement, afin que certains stagiaires puissent mieux comprendre. Des exercices de CV ainsi que des informations en rapport avec le boulot sont des pistes suggérées et jugées intéressantes. Un stagiaire évoque aussi l'importance de partir du niveau des connaissances et des attentes de chacun.

Dans les *trois sous-groupes* de stagiaires interrogés en **formation d'alphabétisation**, la mesure CDPD est considérée, pour la moitié des apprenants, comme une opportunité à utiliser un ordinateur personnel. Les stagiaires soulignent également l'importance essentielle de l'accompagnement dans l'utilisation des ordinateurs. Au sujet des améliorations apportées sur les activités/actions, les réponses varient selon les centres : navigation ensemble sur les ordinateurs pour accéder à des sites d'information ; accès plus rapide à une possibilité de travailler l'esprit

critique ; temps spécifique accordé pour accompagner sur l'utilisation du numérique. De nouveaux apprentissages réalisés grâce à la mesure CDPD sont également mentionnés. Il s'agit de rudiments de base dans l'utilisation de l'ordinateur : ouvrir une fenêtre, ouvrir le menu Démarrer, utiliser la souris, le clavier, etc. La mesure est donc dans l'ensemble perçue favorablement avec plusieurs points positifs : plus facile de procéder à certaines démarches sur l'ordinateur que sur le téléphone en raison de la plus grande taille de l'écran ; moins grande fatigue grâce à la taille de l'écran du PC qu'avec le smartphone ; financement d'un accompagnement à l'utilisation des PC ; apprentissage de l'accès à des services en ligne ; écran tactile du PC prêté. Malgré ce tableau favorable, deux points négatifs se dégagent des discussions : la peur de casser/abîmer/se faire voler l'ordinateur qui relève du prêt, à la différence du don ou de la propriété personnelle ; la « *lenteur* » de l'ordinateur par rapport au GSM. Les échanges des groupes ont permis de pointer cinq idées en vue de renforcer la mesure :

- Gratuité de la connexion Internet ;
- Plus de temps de formation sur le PC
- Travailler davantage l'utilisation du PC en correspondance avec le projet du groupe ;
- Un formateur TIC supplémentaire pour un accompagnement plus soutenu ;
- Ne pas s'appuyer sur la mesure CDPD pour dématérialiser davantage :

« Tout ce qui est mails, écrire, envoyer, parler avec la banque, ça, je préfère le face à face. (...). Maintenant, il n'y a plus personne, c'est tout informatisé. (...). »

Les stagiaires sont **très satisfaits et enthousiastes** vis-à-vis de la mesure CDPD. Ils sont tous contents d'avoir accès à un ordinateur pour suivre leur formation. Ce prêt est une occasion sans précédent d'avoir **accès à du matériel neuf et de qualité**, un matériel auquel de nombreux stagiaires n'auraient pas pu espérer avoir accès par leurs propres moyens. Ceci **facilite l'accroche et la participation à la formation**. Avoir une machine neuve et agréable donne au stagiaire plus de **motivation** à suivre la formation et apporte un réel confort non négligeable.

L'importance d'un accompagnement individualisé et renforcé apparaît également à nouveau clairement dans les différents témoignages ainsi que les difficultés liées à l'absence et/ou au coût d'une **connexion Internet**.

Les stagiaires montrent des **difficultés à se projeter dans l'après mesure CDPD**, ils appréhendent le moment où ils devront rendre l'ordinateur. Les stagiaires, qui pour la quasi-totalité utilisent un smartphone, ont pris conscience des limites de cet outil en regard des **possibilités offertes par un ordinateur**.

Enfin, la **nécessité de maintenir des services de première ligne** est également mentionnée.

Conclusion générale

Les **enseignements** que l'on peut tirer de cette mesure CDPD sont nombreux. Dans ce rapport final d'évaluation, nous en avons dégagé plusieurs en ayant essayé, autant que possible, d'étayer notre propos par des témoignages de terrain (verbatim). Pour la récolte des données (quantitatives et qualitatives), nous avons mobilisé deux méthodes : un questionnaire (avec des questions fermées/ouvertes) et la mise en place de focus groupes.

Au sujet des focus groupes, il convient de préciser d'emblée les atouts et les limites de cette démarche d'évaluation. D'un côté, nous relevons la dynamique et la contribution de tous les participants aux focus groupes (intérêt des stagiaires, échanges incessants, réponses directes, interpellations multiples, bonne complémentarité). Cette dynamique positive est sans doute liée au climat de confiance (présent, grâce, parfois, à des rencontres organisées au préalable et/ou grâce au fait que les membres du groupe se connaissaient déjà auparavant) et à la méthode d'animation particulière des focus groupes qui facilite les échanges. Le sentiment de valorisation et celui d'écoute ont été à plusieurs reprises relayés par les participants aux focus groupes. D'un autre côté, la démarche ou, du moins, la dimension temporelle de notre démarche, comporte des limites également. Ainsi, les animations des focus groupes ont été effectuées pendant la mesure. De ce fait, tous les stagiaires présents étaient en possession d'un PC en prêt. Il est dès lors aujourd'hui difficile d'appréhender le « avant/après » de la mesure CDPD. Enfin, cette méthode d'évaluation peut parfois se heurter à de possibles tabous au niveau du contenu des échanges, notamment quand les participants des focus groupes sont en présence de travailleurs du centre.

A propos de la mesure CDPD en tant que telle, un premier enseignement concerne très certainement **l'adhésion massive des centres** à la mesure. En effet, on constate une importante participation des centres avec un taux de participation qui s'élève à 95 % du nombre total des centres existant en Wallonie. L'engagement massif du secteur dans la mise en œuvre de la mesure est donc à souligner et à saluer. Bien qu'une majorité (68%) des centres ayant répondu au questionnaire d'enquête indiquent que l'entièreté des besoins des stagiaires en ordinateurs portables ont pu être couverts par le matériel acquis dans le cadre de la mesure CDPD, ces besoins risquent fort d'évoluer à l'avenir et d'être plus importants étant donné que la plupart des centres ont accueilli en 2021 moins de stagiaires qu'habituellement en raison des mesures sanitaires liées au Covid-19.

Comme nous l'avons déjà mentionné dans ce rapport, les raisons principales évoquées par les centres n'ayant pas participé à la mesure sont la spécificité des filières de formation (métiers du bâtiment, nettoyage...), du modèle pédagogique des EFT de former les stagiaires sur le terrain et sur chantiers réels et donc de ne pas recourir à la formation à distance ou encore le manque de personnel qualifié pour former les stagiaires et gérer le matériel informatique.

Au rang des satisfactions, et c'est un deuxième enseignement important, on note que les **stagiaires** sont très **satisfaits et enthousiastes vis-à-vis du prêt**. Ils sont tous contents d'avoir accès à un ordinateur pour suivre leur formation. Ce prêt est une occasion sans précédent d'avoir accès à du matériel neuf et de qualité, un matériel auquel de nombreux stagiaires n'auraient pas pu espérer avoir accès par leurs propres moyens. Ceci **facilite l'accroche et la participation à la formation**. Avoir une machine neuve et agréable donne au stagiaire plus de motivation à suivre la formation et apporte un réel confort non négligeable. De même, pour l'équipe, avoir un **parc informatique cohérent et uniforme**, à destination des stagiaires, est indéniablement un atout positif pour l'organisation des formations.

On peut donc parler, à propos du prêt de l'ordinateur, d'un impact important, positif et significatif. Il en va de même pour l'accompagnement. La plus-value au niveau du parcours individualisé du stagiaire est en effet bien réelle et manifeste, à la fois sur le plan des **apprentissages**, de **l'autonomie et de l'émancipation**, de la **confiance** et de **l'estime de soi**, du **sentiment de valorisation** ainsi que de la **sociabilité**.

Une majorité de stagiaires explique une **évolution dans l'usage du numérique** faisant suite à la fois aux apprentissages réalisés en formation, tel que concernant les outils de bureautique, et à la possibilité d'appliquer concrètement ces apprentissages dans la sphère personnelle grâce au fait de la mesure et de pouvoir ramener l'ordinateur à la maison. Notamment, la gestion des factures et la réalisation des **procédures administratives** s'en voient facilitées. De plus, le fait d'avoir en prêt un ordinateur permet de réaliser ses **démarches personnelles et officielles** avec davantage de **confidentialité**. La plus-value de la mesure est également à trouver du côté de la **dimension professionnelle** puisque plusieurs stagiaires déclarent avoir appris comment rédiger un cv et une lettre de motivation, comment rechercher un emploi et où consulter des offres d'emploi, etc.

Notons au passage que la mesure CDPD, en permettant un **accompagnement donné par un formateur en qui les stagiaires ont confiance**, représente ainsi une ressource pour leur permettre d'oser se lancer et d'oser demander de l'aide en cas de difficulté. Cette relation de confiance avec le formateur a été mentionnée à plusieurs reprises et semble d'une réelle importance dans l'acquisition de compétences informatiques. D'autant plus que les stagiaires ont un rapport « non normé » avec le digital et qu'il faut donc penser l'utilisation du numérique à partir de leurs propres usages et normes, et que l'adhésion au numérique et son apprentissage passent, certes, par des compétences, mais aussi et avant tout par une confiance à l'égard des outils numériques, de leur champ d'application et de leurs effets potentiels. La question de l'utilisation du numérique est de fait, et dans de nombreux cas, associée à une grande crainte, celle de faire des démarches (administratives, bancaires, envoi de mails, etc.) qui, toujours aux yeux des stagiaires, pourraient entraîner des conséquences irréversibles.

Par ailleurs, il n'est pas toujours évident d'identifier les effets sur les stagiaires propres à la mesure des effets engendrés par le fait même de suivre une formation en CISP. Nous observons en effet un **effet démultiplicateur de la mesure CDPD**, précisément lorsque les stagiaires sont dans une **formation qui comprend du numérique**, mais aussi parce que l'accompagnement dans le cadre de la mesure CDPD génère davantage de **relations entre les stagiaires et le formateur** et, de manière plus générale, par le fait que les formations CISP incluent un **accompagnement psychosocial individualisé**. Ce constat montre l'importance de l'accompagnement à la fois pour la prise en main mais aussi pour l'utilisation de l'outil informatique pour des stagiaires qui, parfois, n'en avaient une connaissance que très lointaine.

En outre, on relèvera également les **ajustements opérés par le secteur** pour le déploiement de la mesure sur le terrain. Ces ajustements ont été réalisés de manière à intégrer la mesure dans l'ensemble des activités, en tenant compte du programme de formation et du calendrier de chaque centre mais aussi de manière à respecter les procédures administratives afférentes à la mesure et à inclure celle-ci au sein d'un dispositif organisationnel déjà bien en place et propre à chaque centre.

Tout cela a donc nécessité de la part des centres de l'agilité et des **aménagements organisationnels et techniques** qu'il faut souligner. A cet égard, on s'aperçoit du rôle-clé qu'ont joué les logiciels/programmes installés par le centre sur les ordinateurs alors qu'il n'était pas permis d'inclure du software dans les dépenses soumises à la mesure. Même s'il existe des logiciels gratuits, travailler sur les outils bureautiques « usuels » est un avantage pour les stagiaires, et permet de se familiariser avec ce qui est utilisé dans le monde professionnel.

Pour clôturer ce volet plus spécifique aux enseignements à tirer au sujet de la mesure CDPD et de sa mise en œuvre, il nous semble important de rappeler que certains centres ont reçu le matériel dans un délai peu en phase avec le calendrier prévu initialement pour la mesure et que le **timing général** était, d'après certains, « un peu serré », en particulier pour la mise en œuvre de l'accompagnement.

De même, nous devons encore préciser notre difficulté à discerner clairement les activités que réalisent les stagiaires avec l'outil informatique depuis la mesure en comparaison à avant. Il semble que les nouvelles activités réalisées fassent surtout suite aux apprentissages effectués en formation et donc consolidés grâce à la mesure CDPD. Les activités qui étaient déjà réalisées par les stagiaires avant la mesure semblent, elles, s'intensifier et gagner en qualité d'exécution. Les stagiaires ressentent de la fierté quant à leur **autonomisation dans l'usage** de l'outil informatique et subissent moins les revers de la dépendance à une aide.

En conséquence, si les stagiaires montrent des **difficultés à se projeter dans l'après mesure CDPD**, ils appréhendent le moment où ils devront rendre l'ordinateur. Ceci montre toute l'importance de préparer avec eux cet après mesure. A ce propos, plusieurs stagiaires ont émis le désir de pouvoir bénéficier d'un ordinateur après la fin de la formation, voire de bénéficier d'une bourse leur permettant de s'acheter du matériel neuf ou fiable. Les stagiaires, qui pour la quasi-totalité utilisent un smartphone, ont pris conscience des limites de cet outil en regard des possibilités offertes par un ordinateur.

Dans la perspective d'une reconduction éventuelle, souhaitable et souhaitée de la mesure CDPD, nous proposons ci-après quelques **recommandations et pistes d'actions**. Cette mesure doit selon nous se poursuivre, ne fut-ce que pour maintenir/consolider/pérenniser les plus-values évoquées précédemment. Sa poursuite, dans une optique plus structurelle, permettrait de toucher favorablement de nouveaux stagiaires. Dans cette optique, nous proposons pour terminer quelques éléments de réflexion qui font suite à l'évaluation que nous avons menée et au regard réflexif que nous portons sur la mesure CDPD. Il serait à nos yeux important de tenir compte de ces éléments pour la conception et la mise en œuvre d'une nouvelle mesure.

Un premier aspect à ne pas négliger concerne le coût que représente la mesure pour les centres. En effet, la mesure a nécessité pour de nombreux centres un investissement conséquent dont il conviendrait de prendre la mesure en cas de poursuite. En effet, un **financement structurel** permettant de supporter les coûts et la charge de travail relatifs à la maintenance, aux licences, à la gestion du projet ainsi qu'à l'accompagnement soulagerait considérablement les centres et apporterait davantage d'efficacité à la mesure.

Ensuite, avec la **logique de prêt, qui engendre des frais de logistique, de stockage et de maintenance**, et qui permet certes l'implémentation et/ou la pérennisation de l'usage du numérique dans les centres, **deux questions se posent**, la première à court terme, la seconde à moyen ou long terme : d'une part, comment gérer, avec les stagiaires, cette situation de « cassure abrupte » de l'accès à un ordinateur et la dynamique positive que cet accès pouvait générer et, d'autre part, comment, pour les centres, supporter le coût des mises à jour des logiciels, voire, à l'avenir, du remplacement de ceux-ci par des logiciels ou ordinateurs plus récents ?

Enfin, et ce rapport final d'évaluation en témoigne, il apparaît que les **besoins en formation** sont sensiblement plus poussés que la stricte prise en main d'un ordinateur et/ou que la simple prescription d'un accompagnement. On observe certes un impact positif de la mesure qui a permis à de nombreux centres de proposer une formation à distance. Mais les témoignages qui ressortent des focus groupes font ressortir un autre enjeu fondamental, celui du **coût et des moyens nécessaires et adéquats à la formation des stagiaires et des futurs stagiaires** à qui les ordinateurs

seront ensuite prêtés, **et particulièrement à la formation des formateurs**. En l'occurrence, la pédagogie de la prise en main d'un ordinateur ne découle pas *de facto* de la capacité à en utiliser un soi-même. Sans cette prise en considération plus importante à l'avenir, une nouvelle mesure risquerait d'apporter un net avantage aux filières dispensant déjà des cours d'utilisation de l'informatique. Sans doute existe-t-il ici un lien avec le projet Start Digital, l'appel à projets du Forem pour 2022-2024 et l'opportunité qui pourrait s'offrir aux centres de bénéficier de financements *via* le Fonds social européen (FSE+) et les portefeuilles de projets qui sont en train de se mettre en place ? Une autre piste qui pourrait être envisagée pour l'accompagnement des stagiaires est de faciliter les collaborations avec les centres PMTIC et les possibilités de formations concomitantes avec les CISP.

La mesure CDPD poursuivait trois objectifs : permettre aux stagiaires des CISP de suivre leur formation à distance ; lutter contre la fracture numérique au sein des publics les plus précarisés et, de manière générale, favoriser la mise à l'emploi de publics plus précarisés. Nul ne peut contester aujourd'hui que cette mesure a apporté un certain nombre d'avantages aux stagiaires ayant bénéficié du prêt de l'ordinateur et d'un accompagnement à son utilisation. Toutefois, il nous semble essentiel de poursuivre la mesure qui pourrait profiter à davantage de stagiaires mais qui devrait aussi être repensée en amont.

La démarche d'émancipation des stagiaires est et restera un objectif fondamental en CISP. Dès lors, nous ne pouvons que soutenir des initiatives qui conduisent à sortir les personnes de situations de dépendance sociale, économique ou encore numérique. Et en cela, la continuité de la mesure CDPD ne peut qu'être encouragée, d'autant si, comme nous le préconisons, un copieux **renfort des ressources en accompagnement formatif** est observé. Il permettrait, entre autres, une **déclinaison de la mesure selon les besoins spécifiques des centres et des stagiaires** et une plus grande **sensibilisation** des stagiaires à l'usage du numérique, y compris en dehors des activités strictement formatives. Idéalement, ce renfort offrirait aussi la possibilité aux centres de mettre en place un **accompagnement individualisé** plus intense et d'inclure l'accompagnement CDPD **dans le programme de formation CISP**.

En évaluant la mesure CDPD, nous avons pu constater que tous les stagiaires ont un avis sur la question de l'utilisation des ordinateurs et qu'ils tiennent à le faire savoir. Certains d'entre eux se révèlent être des observateurs très attentifs et éclairés de la dimension « politique » qui peut émaner du numérique dans notre société et des questions plus sensibles de l'accès aux droits, du recours aux services, du coût de la connexion, etc. Ces préoccupations rejoignent pour l'essentiel ce que nous avons exprimé dans notre carte blanche parue dans *Le Soir* en ligne du 13 décembre 2021 et intitulée « *Non, le numérique n'a pas tous les droits !* ».

Annexes

Annexe 1 : Questionnaire en ligne adressé aux CISP (Microsoft Forms)

Evaluation de la mesure Coup de pouce digital

Ce questionnaire s'adresse à tous les CISP, que vous ayez décidé de participer à la mesure « Coup de pouce digital » ou non. Nous vous remercions vivement pour votre participation à ce questionnaire qui nous permettra de procéder à l'évaluation de la mesure CDPD, et notamment de dégager les points forts et les points faibles du projet et, le cas échéant, de faire des recommandations aux pouvoirs publics en vue d'une éventuelle reconduction de la mesure.

* Obligatoire

Coordonnées du centre

1. **Nom de votre centre ***
2. **Numéro d'agrément de votre centre**
3. **Adresse e-mail de contact ***

Participation à la mesure

4. **Votre centre a-t-il transmis au SPW la déclaration de créance « EQUIPEMENT INFORMATIQUE » en vue de recevoir le montant lui étant alloué pour l'acquisition d'ordinateurs à destination des stagiaires dans le cadre de la subvention « Coup de pouce digital » ? ***
 - Oui
 - Non
 - Oui mais nous n'avons pas utilisé l'entièreté du montant alloué à notre centre
5. **Si vous avez répondu non à la question précédente, pouvez-vous en indiquer la ou les raison(s) ? ***

Prêt aux stagiaires

6. **Au total, combien d'ordinateurs portables votre centre a-t-il acquis (ou sont en cours d'acquisition) grâce au financement « Coup de pouce digital » ? *** *(La valeur doit être un nombre)*
7. **Avez-vous déjà pu démarrer le prêt des ordinateurs aux stagiaires ? ***
 - Oui
 - Non
 - En partie seulement
8. **Si vous n'avez pas encore pu démarrer le prêt des ordinateurs aux stagiaires, pouvez-vous en expliquer brièvement la ou les raisons ? ***
9. **Au total, combien de stagiaires ont bénéficié d'un prêt d'ordinateur financé en tout ou en partie par la mesure « Coup de pouce digital (nombre de conventions de prêt conclues) ? *** *(La valeur doit être un nombre)*

10. Parmi les stagiaires ayant bénéficié du prêt, pouvez-vous en indiquer le nombre d'hommes *(La valeur doit être un nombre)*
11. Parmi les stagiaires ayant bénéficié du prêt, pouvez-vous en indiquer le nombre de femmes *(La valeur doit être un nombre)*
12. Parmi les stagiaires ayant bénéficié du prêt, pouvez-vous en indiquer le nombre de stagiaires âgés de 18 à 24 ans *(La valeur doit être un nombre)*
13. Parmi les stagiaires ayant bénéficié du prêt, pouvez-vous en indiquer le nombre de stagiaires âgés de 25 à 44 ans *(La valeur doit être un nombre)*
14. Parmi les stagiaires ayant bénéficié du prêt, pouvez-vous en indiquer le nombre de stagiaires âgés de 45 à 54 ans *(La valeur doit être un nombre)*
15. Parmi les stagiaires ayant bénéficié du prêt, pouvez-vous en indiquer le nombre de stagiaires âgés de 55 ans et plus *(La valeur doit être un nombre)*
16. Parmi les stagiaires ayant bénéficié du prêt, pouvez-vous en indiquer le nombre de stagiaires qui ne disposent d'aucun diplôme *(La valeur doit être un nombre)*
17. Parmi les stagiaires ayant bénéficié du prêt, pouvez-vous en indiquer le nombre de stagiaires qui disposent au maximum du CEB (certificat d'études de base) *(La valeur doit être un nombre)*
18. Parmi les stagiaires ayant bénéficié du prêt, pouvez-vous en indiquer le nombre de stagiaires qui disposent au maximum du CESDD / CESI (certificat d'enseignement secondaire du deuxième degré ou équivalent) *(La valeur doit être un nombre)*
19. Parmi les stagiaires ayant bénéficié du prêt, pouvez-vous en indiquer le nombre de stagiaires qui disposent au maximum du CESS (certificat d'enseignement secondaire supérieur) *(La valeur doit être un nombre)*
20. Parmi les stagiaires ayant bénéficié du prêt, pouvez-vous en indiquer le nombre de stagiaires qui disposent au maximum d'un diplôme d'enseignement supérieur (de type court ou long) *(La valeur doit être un nombre)*
21. Parmi les stagiaires ayant bénéficié du prêt, pouvez-vous en indiquer le nombre de stagiaires qui disposent d'un diplôme étranger non reconnu en Belgique *(La valeur doit être un nombre)*
22. Parmi les stagiaires ayant bénéficié du prêt, pouvez-vous en indiquer le nombre de stagiaires dont vous ne connaissez pas le niveau de diplôme *(La valeur doit être un nombre)*

Résultats concernant le prêt d'ordinateurs portables

23. Comment avez-vous sélectionné les stagiaires qui ont bénéficié du prêt d'un ordinateur portable ? Quels critères ont guidé l'identification des besoins ? *

Exemples : type de filière (EFT ou DéFI), catégorie prioritaire (orientation professionnelle, formation de base ou formation professionnalisante), autres stagiaires (ILI, PMTIC...), filière de formation spécifique, stagiaire en début ou fin de formation etc.

24. Certains stagiaires ont-ils refusé l'offre de prêt ? *

- Oui
- Non

25. Si certains stagiaires ont refusé l'offre de prêt, pour quel(s) motif(s)? *

26. Dans quelle proportion le nombre de PC acquis par le centre avec la subvention « Coup de pouce digital » permet-il de rencontrer les besoins de prêt aux stagiaires du centre ? *

Merci d'indiquer la réponse en % (100% = tous les stagiaires en besoin se sont vu prêté un PC)

27. A combien estimez-vous le coût annuel du maintien de l'action de prêt (formatage avant chaque acte de prêt, stockage, assurances, maintenance technique, etc.), hors accompagnement ? *

Accompagnement

28. Votre centre a-t-il transmis au SPW la déclaration de créance « FORMATION A L'OUTIL INFORMATIQUE (ACCOMPAGNEMENT DES STAGIAIRES) » en vue de recevoir le montant lui étant alloué pour l'organisation de l'accompagnement des stagiaires qui se voient prêter un ordinateur portable ainsi que pour le stockage du matériel informatique dans le cadre de la subvention « Coup de pouce digital » ? *

- Oui
- Oui mais nous n'avons pas utilisé l'entièreté du montant alloué à notre centre
- Non et nous n'avons pas non plus demandé la 1ère partie de la subvention (EQUIPEMENT INFORMATIQUE)
- Non mais nous avons demandé la 1ère partie de la subvention (EQUIPEMENT INFORMATIQUE)

29. Si vous avez répondu non à la question précédente, pouvez-vous en indiquer la ou les raison(s) ? *

30. La subvention Coup de pouce digital « accompagnement et stockage » a-t-elle contribué à organiser une formation de base à l'entretien et la manipulation du matériel remis aux stagiaires ? *

- Oui
- Non

31. La formation est-elle dispensée par du personnel ? *

- Interne (du centre)
- Externe

32. Indiquez, parmi les stagiaires ayant bénéficié d'un prêt d'ordinateur, la proportion de stagiaires (ou une estimation) ayant bénéficié de cet accompagnement

Merci d'indiquer la réponse en % (100% = tous les stagiaires qui ont eu un ordinateur en prêt ont bénéficié de cet accompagnement)

- 33. La subvention Coup de pouce digital « accompagnement et stockage » a-t-elle contribué à organiser une aide ponctuelle dans les mois suivant la remise de l'ordinateur aux stagiaires ? ***
- Oui
 - Non
- 34. Cette aide ponctuelle est-elle dispensée par du personnel : ***
- Interne (du centre)
 - Externe
- 35. Indiquez, parmi les stagiaires ayant bénéficié d'un prêt d'ordinateur, la proportion de stagiaires (ou une estimation) ayant bénéficié au moins une fois de cette aide ponctuelle**
Merci d'indiquer la réponse en % (100% = tous les stagiaires qui ont eu un ordinateur en prêt ont bénéficié au moins une fois de cette aide ponctuelle)

Résultats concernant l'accompagnement dans le cadre du prêt

- 36. Avez-vous disposé de moyens suffisants avec la subvention Coup de pouce digital pour toute la durée de l'accompagnement ? ***
- Oui
 - Non
- 37. Pouvez-vous expliquer brièvement de quel type de moyens vous avez manqué ? ***
- 38. En moyenne, combien d'heures de formation à l'utilisation du PC ont été dispensées par stagiaire ? (La valeur doit être un nombre)**
- 39. En regard des besoins des publics visés et en moyenne, combien d'heures de formation par stagiaire estimez-vous nécessaires à la formation de base à l'utilisation d'un PC (entretien, contrôle de la machine, bureautique et websurfing léger, ressources en ligne pouvant aider les stagiaires dans leurs démarches...) ? (La valeur doit être un nombre)**
- 40. A quelle fréquence une aide technique (maintenance informatique) a-t-elle été sollicitée par les stagiaires qui se sont vus prêter un PC ? ***
- Plusieurs fois par semaine
 - 1 fois par semaine
 - Plusieurs fois par mois
 - 1 fois par mois
 - Rarement
 - Jamais
 - Impossible de répondre à la question
- 41. S'il vous est impossible de répondre à la question, pourriez-vous indiquer brièvement pourquoi? ***
- 42. A quelle fréquence une aide pédagogique (formative) a-t-elle été sollicitée par les stagiaires qui se sont vus prêter un PC ? ***
- Plusieurs fois par semaine
 - 1 fois par semaine

- Plusieurs fois par mois
- 1 fois par mois
- Rarement
- Jamais
- Impossible de répondre à la question

43. S'il vous est impossible de répondre à la question, pourriez-vous indiquer brièvement pourquoi ? *

44. Votre centre a-t-il ou va-t-il former du personnel en vue de la mise en œuvre de la mesure ? *

- Oui
- Non

45. A combien estimez-vous le coût annuel du maintien de l'action d'accompagnement dans l'utilisation de l'ordinateur (formation, aide ponctuelle) ? *

Commentaires généraux

46. Indiquez en quelques mots en quoi, selon vous, la mesure bénéficie à votre centre (plus-value du financement) : *

47. Indiquez en quelques mots en quoi, selon vous, la mesure bénéficie aux stagiaires : *

48. Citez par ordre d'importance jusqu'à trois difficultés principales rencontrées par le centre dans la mise en œuvre de la mesure « Coup de pouce digital » : *

49. Envisagez-vous de pérenniser / continuer l'action de prêt d'ordinateurs portables et d'accompagnement des stagiaires à leur utilisation ? *

- Oui
- Non

50. Pour quelles raisons envisagez-vous de pérenniser / continuer l'action ? *

51. Pour quelles raisons n'envisagez-vous pas de pérenniser / continuer l'action ? *

Dernier commentaire

52. Avant de clôturer le questionnaire, avez-vous des commentaires et suggestions à formuler ?

Annexe 2 : Tableau récapitulatif des difficultés mentionnées par les CISP pour la mise en œuvre de la mesure dans le questionnaire

Dans le questionnaire en ligne adressé à l'ensemble des CISP, les centres avaient la possibilité d'énumérer, par ordre d'importance, jusqu'à trois difficultés rencontrées. Pour cette question, 68 réponses ont été enregistrées. Le tableau ci-dessous reprend l'ensemble des difficultés telles qu'elles ont été énoncées par les centres. Les trois colonnes correspondent à l'ordre d'importance des difficultés.

1	2	3
Déjà équipé	Connexion	Connaissances
Connaissances	Récupération du matériel	
Connaissances	Confiance	Connexion
Vol	Connexion	Nettoyage
Marché public	Gestion	Critères pour attribution
Formation à distance		
Apprentissage	Stockage	Formatage
Temps disponible		
Connexion	Autonomie des stagiaires	Disparition du matériel
Covid-19	Administratif	Coût du matériel
Coût des PC		
Evaluation des besoins	Temps	Intégration de la formation dans la grille
Connexion	Communication	Formation dans l'urgence
Formation du personnel	Connaissance du réseau informatique	
Covid-19	Qualifications des stagiaires	
Cahier des charges	Attente de la réception du matériel	Dispenser les formations
Délais	Coût	Covid 19
Délais	Formation des formateurs	Connaissance du réseau informatique
Etude de marché	Intégration de la formation dans la grille	Trouver un prestataire pour la formation
Temps		
Connexion	Connaissances techniques	
Connexion	Gestion à distance	Modification des paramètres par les stagiaires
Pénuries d'ordinateurs		
Tâches supplémentaires	Problèmes techniques	
Confiance	Connexion	
Coût	Connexion	
Temps disponible du personnel	Coût	Compétences du personnel
Marché public	Peur des apprenants	Formation des formateurs
Gestion des prêts	Formation à distance	Fracture numérique
Covid-19	Organisation pratique	Mode de financement (one shot)
Maintenance et stockage	Compétences des stagiaires	Récupération du matériel auprès des stagiaires
Connaissances	Administratif	Organisation interne
Réticences face au prêt	Temps	Montant de la caution
Temps	Mesure « one shot »	
Coordination	Perception des objectifs	
Administratif	Entretien	Réception du matériel
Connexion	Formatage	Coût
Administratif	Organisation	Récupération des ordinateur
Compétences des stagiaires		
Obligation de l'accompagnement	Disponibilité du matériel	Temps
Covid-19	Temps	
Coût		
Connexion	Résolution des problèmes techniques	Réticences des stagiaires
Maitrise technique	Administratif	Suivi du matériel
Procédure	Délai de réception	Spécificité de notre public
Temps	Coût	Formation du personnel
Maintenance		
Gêne des stagiaires	Fracture numérique	Coût
Séance d'accompagnement	Maîtrise de la langue	
Affectation nominative	Modalités administratives	Compétences des formateurs (alpha et FLE)
Gestion organisationnel et administrative	Maintenance	
Ordinateurs basiques		
Gestion	Organisation	Suivi

Incompréhension du personnel face au prêt d'outils plus performants que leurs propres outils	Gestion du prêt	Stockage et sécurisation
Covid-19		
Achat licence	Temps	
Cibler les stagiaires	Convaincre les stagiaires	Hétérogénéité des niveaux
Maintenance	Gestion logistique	Choix du matériel
Administratif	Stockage	Gestion des retours
Autonomisation des stagiaires	Gestion des retours	
Coût	Donner cours à distance	Distribution des ordinateurs
Gestion administrative	Temps	Intégration de l'accompagnement dans la formation
Coût	Gestion	Organisation
Gestion	Formation de l'équipe	Accompagnement

Annexe 3 : Canevas d'animation pour les focus groupes stagiaires

Introduction

- Petit mot d'introduction sur les objectifs du focus groupe : évaluation de la mesure CDPD, savoir quelles actions mettre en place pour soutenir les personnes en formation dans les CISP, dégager les points forts et les points faibles du projet et de faire des recommandations aux pouvoirs publics en vue d'une éventuelle reconduction de la mesure.
- Informer que la confidentialité et l'anonymat sont garantis + demander l'accord pour l'enregistrement pour faciliter l'analyse des échanges.
- Expliquer qui va faire quoi / déroulé / règles pour la prise de parole...
- Tour de table de présentation de chacun(e).
- Questions éventuelles ?

Questions générales

- A quoi cette mesure vous a-t-elle servi ?
- Quelles sont les activités qu'elle vous a permis d'améliorer ? Quelles actions avez-vous mené ? Qu'avez-vous créé, transformé ?
- Qu'avez-vous appris de neuf grâce à cette mesure ?
- Quels sont les points positifs de la mesure ? Qu'est-ce que vous avez osé ?
- Quels sont les points négatifs de la mesure ? Qu'est-ce que vous avez dû vous autoriser ?
- Que proposeriez-vous de plus ?

Déclinaison des questions générales en sous-catégories :

1. Accès à l'outil informatique		2. Utilisation du numérique		3. Impact sur les stagiaires
Avant CDPD	Pendant/après CDPD	Avant CDPD	Pendant/après CDPD	Pendant/après CDPD
Disposiez-vous déjà d'un ordinateur à la maison ?	Si vous disposiez d'au moins un ordinateur chez vous, pour quelles raisons avoir accepté le prêt d'un portable ? Ordinateur prêté ramené à domicile ?	Où vous connectiez-vous le plus souvent ?	Où vous connectez-vous le plus souvent ?	Impact psycho-social : - Contacts avec des proches plus réguliers ? - Nouveaux contacts ? - Accès aux droits sociaux ? - Nouvelles activités ? (sport, culture...) - ...

Aviez-vous accès à cet ordinateur ? Autres lieux où vous aviez accès à un ordinateur ?	Ordinateur prêté partagé avec d'autres personnes ?	Combien de fois vous connectiez-vous par jour/ par semaine/ par mois ?	Combien de fois vous connectez-vous par jour/ par semaine/ par mois ?	Impact sur le parcours de formation : <ul style="list-style-type: none"> - Permet de suivre FAD - Inscription dans une nouvelle formation - ...
Où aviez-vous accès à une connexion interne ?	Où avez-vous accès à une connexion Internet ?	Avec quel type d'appareil vous connectiez-vous ?	Avec quel type d'appareil vous connectez-vous ?	Impact sur le projet post-formation : <ul style="list-style-type: none"> - Clarification du projet personnel et professionnel (grâce aux recherches Internet) ? - Relais vers des partenaires facilité (opérateurs de formation, Mire...) - Facilite recherches d'emploi / rédaction CV - ...
Autre matériel utilisé à domicile ou à l'extérieur ?	Nouveau matériel (autre que l'ordinateur portable prêté) utilisé à domicile ou à l'extérieur ?	Quelles étaient vos activités habituelles sur l'ordinateur ? (ex : recherches Internet, traitement de texte, mails, vidéos / réseaux sociaux, accès aux droits sociaux, recherche emploi, travail sur CV, suivre FAD, chercher une autre formation...)	Quelles sont vos activités habituelles sur l'ordinateur ? (ex : recherches Internet, traitement de texte, mails, vidéos / réseaux sociaux, accès aux droits sociaux, recherche emploi, travail sur CV, suivre FAD, chercher une autre formation...)	
		Quelles étaient vos motivations à utiliser Internet ?	Quelles sont vos motivations à utiliser Internet ?	
		Etait-ce facile d'y trouver des informations ?	Est-ce plus facile d'y trouver des informations	

		Pourquoi ? Quelles difficultés rencontriez-vous ?	maintenant ? Pourquoi ? Quelles difficultés rencontrez-vous encore ?	
--	--	---	--	--

4. Difficultés rencontrées	5. Eléments facilitateurs et en quoi
<p>Par rapport à l'accès : Exemples : accès à une connexion Internet ? EPN fermées ? Ordinateur laissé au centre ?</p>	<p>Par rapport à l'accompagnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avez-vous bénéficié d'un accompagnement ? - Accompagnement portait sur quoi ? Pour quel genre d'activités ? - Si vous avez eu un accompagnement pour l'utilisation du PC portable, comment avez-vous trouvé cet accompagnement ? - Combien de fois avez-vous pu demander cet accompagnement (par jour/ par semaine/par mois) ? - Pouvez-vous évaluer cet accompagnement (suffisant / insuffisant ; nécessaire / superflu) ?
<p>Par rapport à l'usage : Exemple : difficultés pour se connecter seul ?</p>	<p>Par rapport à l'aide ponctuelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Help desk / personne de référence mis en place ? - Avez-vous fait appel au help desk / personne de référence ou autre travailleur du CISP ? - Pour quels types de problèmes / questions ? - A quelle fréquence ?
	<p>Autres éléments facilitateurs ? Exemples : Fait partie intégrante de la formation CISP (même lieu, même temps), enfants présents dans la famille (aide possible, effet d'émulation...), présentiel en groupe, émulation du groupe...</p>

Conclusion

Remercier pour la participation au focus groupe, ...

Annexe 4 : Carte d'identité des différents groupes de stagiaires par focus groupe

CAIPS

Centre	Alternatives Formations (AIGS)
Région	Wandre – Province de Liège
Milieu	Semi-urbain
Nombre d'heures agréées	67.612 heures
Filière(s) de formation des participants	Formation en orientation professionnelle pour 3 stagiaires et formation en informatique pour préparer aux métiers de la vente et administratifs pour 5 stagiaires. Ces deux formations impliquent l'usage de l'outil informatique dans leur programme. L'accompagnement de type « prise en main » du CDPD est ici, semble-t-il, très amplifié par les cours dispensés dans le cursus des stagiaires.
Cadre méthodologique	DÉFI
Catégorie de filière	Orientation professionnelle
Nombre de stagiaires	8
Nombre de femmes	6
Nombre d'hommes	2
Âges	Entre 20 et 48 ans (moyenne = 33,5 ans)
Caractéristiques du groupe	/
<p>Au jour du focus groupe, tous les stagiaires bénéficient du prêt d'un ordinateur. La personne qui en bénéficie depuis le plus longtemps l'a reçu 5 mois avant le focus groupe et celle qui l'a reçu le plus récemment en bénéficie depuis une semaine.</p>	

ALEAP

Centre	Charlemagne ASBL
Région	Matagne-la-Petite (Doische) – Province de Namur
Milieu	Rural
Nombre d'heures agréées	15.267 heures
Filière(s) de formation des participants	Boulangerie/pâtisserie Aménagement des parcs et jardins
Cadre méthodologique	EFT
Catégorie de filière	Formation professionnalisante
Nombre de stagiaires	4
Nombre de femmes	0
Nombre d'hommes	4
Âges	Entre 19 et 32 ans (moyenne = 25,5 ans)
Caractéristiques du groupe	Pas de femmes, stagiaires jeunes 1 CCI et 3 sans revenus

AID

Centre	La Charlemagn'rie
Région	Liège (Herstal) – Province de Liège
Milieu	Urbain
Nombre d'heures agréées	31.899 heures
Filière de formation	Employé administratif/agent d'accueil
Cadre méthodologique	DÉFI
Catégorie de filière	Formation professionnalisante
Nombre de stagiaires	15
Nombre de femmes	9
Nombre d'hommes	6
Âges	Moyenne de 40 ans
Caractéristiques du groupe	Stagiaires relativement âgés, groupe en formation d'employé administratif et agent d'accueil qui ne sont pas les publics les plus éloignés du numérique

LEE (1)

Centre	LEE Brabant wallon
Région	Court-Saint-Etienne – Province du Brabant wallon
Milieu	Urbain
Nombre d'heures agréées	36.000 heures (pour les 3 implantations)
Filière(s) de formation des participants	Alphabétisation
Cadre méthodologique (DÉFI / EFT)	DÉFI
Catégorie de filière	Formation de base
Nombre de stagiaires	8
Nombre de femmes	3
Nombre d'hommes	5
Âges	33 ; 33 ; 42 ; 44 ; 46 ; 50 ; 55 ; 63 (moyenne = 46 ans)
Caractéristiques du groupe	Majorité de personnes d'origine étrangère, stagiaires plus âgés que la moyenne
PC prêté depuis 2 semaines au moment du focus groupe	

LEE (2)

Centre	LEE Brabant Wallon
Région	Braine-l'Alleud – Province du Brabant wallon
Milieu	Urbain
Nombre d'heures agréées	36.000 heures (pour les 3 implantations)
Filière(s) de formation des participants	Alphabétisation
Cadre méthodologique (DÉFI / EFT)	DÉFI
Catégorie de filière	Formation de base
Nombre de stagiaires	4
Nombre de femmes	0
Nombre d'hommes	4
Âges	31 ; 53 ; 54 ; 55 (moyenne = 48 ans)
Caractéristiques du groupe	Hommes uniquement, stagiaires plus âgés que la moyenne
PC prêtés depuis 2 à 4 semaines au moment du focus groupe	

LEE (3)

Centre	Lire et Ecrire Brabant wallon
Région	Nivelles – Province du Brabant wallon
Milieu	Urbain
Nombre d'heures agréées	36.000 heures (pour les 3 implantations)
Filière(s) de formation des participants	Alphabétisation
Cadre méthodologique (DÉFI / EFT)	DÉFI
Catégorie de filière	Formation de base
Nombre de stagiaires	7
Nombre de femmes	6
Nombre d'hommes	1
Âges	31 ; 32 ; 36 ; 44 ; 48 ; 48 ; 53 (moyenne = 42 ans)
Caractéristiques du groupe	Groupe composé à majorité de personnes d'origine étrangère, majorité de femmes et stagiaires relativement âgés
PC prêtés depuis 2 semaines au moment du focus groupe	

UNESSA

Centre	Les Ateliers de Pontaury
Région	Mettet – Province de Namur
Milieu	Semi-rural
Nombre d'heures agréées	44.935 heures
Filière de formation	Menuiserie, maçonnerie, HORECA
Cadre méthodologique	EFT
Catégorie de filière	Formation professionnalisante
Nombre de stagiaires	5
Nombre de femmes	0
Nombre d'hommes	5
Âges	Entre 23 et 55 ans
Caractéristiques du groupe	Groupe composé uniquement d'hommes

Annexe 5 : Tableaux des réponses sur l'accès et l'utilisation du numérique des différents focus groupes



1. Accès à l'outil informatique : avant la mesure

	CAIPS	ALEAP	AID	LEE (1)	LEE (2)	LEE (3)	UNESSA
Nombre de personnes disposant déjà d'un ordinateur à la maison	4/8.	2 : 2 PC fixes.	Plusieurs personnes. Le smartphone semble être en revanche possédé par tous.	6/8.	3/4.	4/7.	4/5
Nombre de personnes ayant accès à cet ordinateur à la maison	3/8. 1/8 a accès mais pas souvent.	2 utilisations partagées.	Pour les stagiaires qui ont un ordinateur à la maison, il semble que c'est un ordinateur « familial ».	5/8.	2/4.	4/7.	4/5
Nombre de personnes ayant accès à une connexion à la maison	6/8.	4 = tous disposent du wifi.	Tous les stagiaires déclarent avoir une connexion à la maison.	7/8.	3/4.	6/7 (tous depuis 2 jours avant le focus groupe).	4/5 (mais pas toujours bonne car dans zones rurales moins bien fournies)
Autres lieux d'accès à un ordinateur	CPAS, proches ou famille, Forem (cybercafé, bibliothèque). Personne n'évoque l'appellation « Espace Public Numérique » (EPN).	Aucun autre lieu d'accès dans les environs : « <i>On n'en a pas dans la région, de cybercafé !</i> » (milieu très rural). Le CISP dispose de vieux ordinateurs fixes qui ne sont plus utilisés en formation car défectueux.					/
Lieux d'accès à une connexion Internet	Via le smartphone.	Tous se disent connectés H24 via leur GSM.	La plupart accèdent à Internet chez eux, ou à l'extérieur via le réseau mobile. Ils ne se rendent pas dans des lieux d'accès type EPN.		Dans la famille (car pas de connexion chez soi), Quick, McDonald's, Maison communale (la salle de formation s'y trouvant).		/
Autre matériel utilisé à domicile	Smartphone (8/8).	Le GSM pour tous. Une tablette pour 1 participant (qui vit avec sa maman qui dispose d'un PC fixe. Pour lui permettre plus d'autonomie, elle lui a offert une tablette).	Les appareils mobiles sont les équipements les plus utilisés. Plus encore que l'ordinateur. Le smartphone est le support préféré et le plus souvent utilisé.	Smartphone, MP3 (1 x), console de jeu (appartenant à l'apprenant) (1x), ordinateur, voitures de modélisme (1 x), imprimante, tablette.	Smartphone, 3 autres ordinateurs personnels (pour 1/4)	Ordinateur, tablette, téléphone.	/
Autre matériel utilisé à l'extérieur	Smartphone (8/8).	GSM. La tablette (chez des amis).	Smartphone.		Smartphone.		/

2. Accès à l'outil informatique : pendant la mesure

	CAIPS	ALEAP	AID	LEE (1)	LEE (2)	LEE (3)	UNESSA
Nbre de pers. ayant rapporté le PC à la maison	6/8.	Trois stagiaires le transportent quasi tous les jours. – Deux sont en boulangerie et signalent que pendant les gros jours de production, ils laissent le PC à la maison. Le lundi est un jour sans travail de nuit : ils utilisent le PC en formation. Durant les mardis et mercredis, ils leur arrivent d'avoir un peu de temps qu'ils mettent à profit pour travailler sur PC. Un stagiaire préfère le laisser presque systématiquement au centre où il effectue les exercices demandés.	Tous les stagiaires ont emporté l'ordinateur prêté chez eux.	4/8. 2/8 devraient en faire l'emprunt dans les jours (éventuellement semaines) qui vont venir.	3/4.	2/7.	/
Motifs d'acceptation du prêt si ordinateur à la maison	Trois stagiaires ont accepté un ordinateur en prêt car le leur n'est pas suffisamment performant et/ou n'y sont pas installés les logiciels adéquats tels que la suite Office. Une autre stagiaire a accepté le prêt car l'ordinateur à la maison lui est peu disponible car utilisé par d'autres membres de la famille.	Pour une question de facilité d'utilisation. Sont cités notamment : - la facilité à effectuer des recherches, par rapport au GSM ; - l'envoi de documents vers le centre ; - l'ergonomie : se poser à une table, ne pas avoir une main occupée, ne pas devoir déverrouiller sans arrêt ; - « <i>C'est plus rapide sur un PC. Ils vont bien en plus !</i> ».	Cela fait partie du processus pédagogique/de la formation (tous les stagiaires bénéficient du prêt). Avoir accès à un ordinateur neuf, fiable, équipé de tous les programmes et logiciels nécessaires pour la formation.	S'entraîner pour passer le permis théorique. Apprendre à l'utiliser avec (l'aide de) son mari. Modèle « <i>plus évolué</i> » que l'ordinateur à la maison. L'écran tactile est plus intuitif.	« <i>On nous dit de ne pas le laisser dans l'armoire</i> ». Prendre le temps de découvrir seul chez soi.	Plaisir à découvrir l'informatique. « [Le formateur] m'a dit qu'il ne servirait à rien dans l'armoire ». Apprendre à la maison, progressivement. Apprendre avec son mari pour se sentir plus à l'aise par la suite dans l'utilisation, y développer une « habitude ».	/
Nbre de pers. ayant partagé l'ordinateur prêté avec d'autres personnes. Si oui, lesquelles ?		Aucun. Tous se réfèrent au contrat signé avec Charlemagne. Un participant signale que sa compagne l'utilise parfois pour envoyer un mail.	Les stagiaires ne partagent pas leur ordinateur à la maison. L'ordinateur est dédié à la formation uniquement, en dehors de ce cadre, il reste dans le sac (fourni), un tiroir, une armoire, etc. Pour ne pas que les enfants (par exemple) y aient accès et le cassent.	Peur qu'il soit abimé par les enfants. Pas d'affinité pour la technologie			1/5
Lieux d'accès à une connexion Internet	CPAS, proches ou famille, Forem, cybercafé, biblio.		L'ordinateur est principalement utilisé à domicile.		Maison, Commune, lieux de restauration.		/

3. Utilisation du numérique : avant la mesure

	CAIPS	ALEAP	AID
Connexions le plus souvent utilisées		Wifi à domicile, principalement sur GSM. Wifi au centre de formation. La clé 4G est définie comme trop coûteuse.	Internet/wifi à domicile. Internet mobile.
Nombre de connexions par jour		Connexion permanente via le GSM (Remarque : pas de réseau au centre).	Pour la majorité, connexions quotidiennes et régulières.
Type d'appareil utilisé pour se connecter	Ordinateur mais aussi, dans une moindre mesure, le smartphone.	GSM principalement.	Essentiellement <i>via</i> le smartphone (parfois, ordinateur personnel).
A quelle destination le numérique est-il utilisé ?	Activités de loisirs, réseaux sociaux, You Tube	Réseaux sociaux ; démarches administratives (la banque est le plus souvent citée) ; mails ; YouTube ; Netflix ; des jeux ; achats en ligne (Zalando). Des recherches pour la formation ? Non, on faisait tout ici, sur papier : <i>« Avant je ne faisais pas de recherche pour quoi que ce soit, je faisais ma vie c'est tout ».</i>	A toutes destinations, ils étaient déjà habitués au numérique : Réseaux sociaux, loisirs, shopping, etc. Démarches administratives privées et professionnelles, notamment pour le suivi de la scolarité des enfants (communication avec l'école par exemple). Recherche d'emploi, de formations, etc.
Quelles motivations à utiliser Internet ?	Recherches, activités administratives, candidatures.	Tous en phase avec l'utilisation classique d'Internet. Ils utilisent beaucoup les réseaux sociaux, remplissent leurs formalités administratives, se détendent <i>via</i> des outils connectés.	Pratique, rapide, facilite la vie et certaines démarches notamment. <i>« Vivre avec son temps »</i> , le numérique/Internet est vu comme une évidence, un incontournable.
Quelles sont les difficultés rencontrées ?	Premièrement, le coût financier d'un ordinateur personnel performant. Deuxièmement, l'utilisation habituelle du numérique par les stagiaires se concentrait aussi sur le smartphone pour effectuer des recherches et des activités plus administratives (candidatures, etc.) avec la limite de la mise en page : : <i>« Quand tu veux écrire un mail avec ton smartphone, ça ne se présente pas du tout comme on nous apprend à faire ici [avec l'ordinateur] pour avoir des courriers corrects. »</i> Devoir faire appel aux proches pas toujours disponibles et devoir partager des informations personnelles. Quand accompagnement d'un AS, l'AS contrôle.	<i>« ...Avant, je le faisais sur mon téléphone. Parfois avec le téléphone ça déconne, par exemple pour aller sur la FGTB. Je prends l'ordinateur et c'est plus simple »</i>	Pas de grosses difficultés évoquées. Certains notent qu'ils n'étaient pas tout à fait à l'aise avec le numérique/Internet, mais ils n'étaient pas totalement des novices/non-initiés.

	LEE (1)	LEE (2)	LEE (3)	UNESSA
Connexions le plus souvent utilisées	Wi-Fi.	Connexion 4G ; Wi-Fi Abonnement smartphone Internet présent au domicile pour ¾ car nécessaire pour la scolarité des enfants qui sont prioritaires.	Wi-Fi ; 3G.	/
Nombre de connexions par jour	- 1h le soir ; - 2h/jour ; - « Toute la journée ».	De 1h par jour à « H24 ».	- 1 fois par jour, « <i>très peu car pas de temps avec le [travail domestique]</i> » ; - Tous les jours, mais en faisant attention au coût de la connexion ; - 1 à 2 fois par jour.	/
Type d'appareil utilisé pour se connecter	Smartphone ; ordinateur ; tablette.	Smartphone (pour 4/4) ; PC (pour 2/4).	Smartphone ; ordinateur ; tablette.	Ordinateur.
A quelle destination le numérique est-il utilisé ?	Achats ; immobilier, tutoriels You Tube ; démarches bancaires ; appels vidéo.	- Sites d'actualité ; - Messageries instantanées ; - Sites de ventes d'occasion ; - Codage (1 cas sur 4).	- Sites de visionnage et diffusion de vidéos ; - Applications de messagerie instantanée ; - Rechercher des informations.	Jeux ; You Tube ; Google Doc ; Google Sheet ; recherches pour le travail ; loisirs ; communications avec les amis et la famille (réseaux sociaux).
Quelles motivations à utiliser Internet ?	- Commande de pièces de modélisme de voiture ; - Envoi de mails ; - Recherche d'appartement ; - Tutoriels de maquillage et de coiffure sur YouTube (enrichir les savoirs relatifs à l'expérience professionnelle passée) ; - Consulter son compte en banque ; - Intégrer des cartes de promotion ; - Communiquer en vidéo avec ses parents vivant à l'étranger.	- Création d'un blog sur les personnes en situation de handicap ; - Tutoriels (smartphone) ; - Faire des vidéos (smartphone) ; - S'informer de l'actualité ; - Rentrer en contact avec des amis/de la famille à l'étranger ; - Acheter sur 2 ^{ème} main.be.	- Montage de vidéos ; - Diffusion de vidéos via leur chaîne YouTube (x2) ; - Communiquer avec sa famille à l'étranger grâce à WhatsApp ; - Effectuer des recherches sur Google ; - Apprendre grâce à des vidéos sur YouTube, notamment la langue française ; - Capacités de faire plusieurs choses en même temps (« <i>faire le repassage et regarder un cours en ligne</i> ») ; - Se renseigner autant que possible sur la situation et le suivi médical de son enfant handicapé.	<i>Idem.</i>
Quelles sont les difficultés rencontrées ?	- Difficultés face aux symboles, accents et raccourcis clavier ; - Coût de la connexion Internet ; - Faible débit de la connexion Internet.	- Envoyer des mails ; - Accéder aux services en ligne ; - Installer it sme ; - Mot de passe de l'ordinateur (à la différence du smartphone) ; - Coût de la connexion Internet.	- Coût de la connexion Internet ; - Partage de la connexion 3G avec son enfant pour ses devoirs car pas de connexion Internet installée à la maison ; - Le partage s'étant avéré très onéreux.	Obtenir une bonne connexion (zones rurales moins bien fournies).

4. Utilisation du numérique : pendant la mesure

	CAIPS	ALEAP	AID
Connexions le plus souvent utilisées		Wifi à domicile. Wifi au centre.	Avec l'ordinateur prêté : Internet à la maison.
Nombre de connexions par jour	Plusieurs fois par semaine (en dehors des heures de formation) et pour certains, tous les jours.	Connexion permanente. Le problème de réseau GSM au centre est comblé par l'utilisation du PC quand c'est possible.	Avec l'ordinateur : connexion dans le cadre de la formation (les jours de formation à distance, 2 à 3 fois par semaine) ; quand il n'y a pas formation, l'ordinateur reste éteint.
Type d'appareil utilisé pour se connecter	Ordinateur	A domicile : GSM et PC prêté, tablette pour 1 participant. Au centre : PC prêté.	L'ordinateur prêté, dans le cadre de la formation. Le smartphone reste central .
A quelle destination le numérique est-il utilisé ?	<ul style="list-style-type: none"> - Gérer son budget et ses factures, ses documents administratifs et correspondre par courriels avec les services concernés ; - Poursuivre la formation à distance ; - Poursuivre certaines activités commencées en formation pour consolider ses apprentissages ; - Intensifier sa recherche d'emploi ; - Étudier son permis de conduire ; - Étudier pour passer le CESS au jury central ; - Différentes activités de loisirs ; - Rechercher un logement ; - Traduire et/ou vérifier l'orthographe lors de la réalisation de courriers-iels ; - Recherche d'informations diverses (notamment pour aider ses enfants qui font leurs devoirs) ; - Achats en ligne. 	<p>A domicile : recherches en lien direct avec la formation ; site du Forem ; recherche de stage ; travail sur des documents (Word) ; vacances (1 participant)</p> <p>Distinction entre PC mis à disposition (recherches, vidéos, tutoriels) et ce qui est personnel (outils personnels, GSM). On sent cependant un glissement vers l'utilisation du PC pour des démarches administratives.</p> <p>Au centre : lien entre l'arrivée des PC avec une forme d'autonomie : Temps de pause en boulangerie : « <i>Moi personnellement avant que vous arriviez, j'étais installé dans le local à côté, j'ai commencé à refaire ma recette de pizza. Comme on a des grosses quantités ici, on doit recalculer. On écrit aussi comment on doit procéder.</i> »</p> <p>Ainsi qu'avec de nouvelles habitudes de recherche. Les recherches sur les arbres, les plantes : « <i>Avant c'était sur papier ici. Donc on n'avait pas forcément des images ou des vidéos</i> »</p> <p>Il faut noter que la pratique est différente selon les formations, sans doute selon les formateurs. D'autres matières transversales sont envisagées via l'utilisation du PC : « <i>On va apprendre le permis ici, le permis théorique</i> »</p>	<p>L'ordinateur prêté est presque exclusivement dédié au suivi de la formation : cours en ligne/visioconférence, réalisation des exercices, recherche de stage, ...</p> <p>Consulter et envoyer des mails, consulter des documents, ... → les logiciels installés par le centre sur l'ordinateur permettent d'avoir accès à des fonctionnalités que l'on n'a pas ailleurs (ouvrir des .doc ou PDF quand on n'a pas l'appli nécessaire sur son téléphone par exemple).</p> <p>A l'occasion, il est utilisé à des fins rivées/personnelles (mails, réseaux sociaux, démarches, etc.) mais cet usage reste minoritaire (pendant les pauses entre les cours, quand ils finissent un exercice plus tôt que le groupe, etc.)</p>
Quelles motivations à utiliser Internet ?	Application des apprentissages pendant la formation. Gestion des factures, procédures administratives. Démarches personnelles et officielles avec avantage de confidentialité.	Les motivations à utiliser Internet n'ont pas varié depuis le prêt du PC. Les participants mesurent une nouvelle facilité d'utilisation liée à l'outil et les ouvertures qui en découlent : « <i>Avant j'étais 4h/jour dessus ; maintenant, j'y suis bien 6-7h parce que j'utilise plus le PC.</i> »	<p>- Pouvoir suivre la formation à distance, apprendre à télétravailler</p> <p>« <i>Vivre avec son temps</i> », le numérique/Internet est vu comme une évidence, un incontournable</p>
Quelles sont les difficultés rencontrées ?	Pour certains stagiaires, activités nouvelles qui doivent donc encore être assimilées.	Pas de difficulté exprimée.	Peu. Et elles sont résolues <i>via</i> de l'entraide entre pairs (groupe WhatsApp), de la recherche/du chipotage en autonomie, ou en demandant de l'aide au formateur de référence.

	LEE (1)	LEE (2)	LEE (3)	UNESSA
Connexions le plus souvent utilisées	Wi-Fi.	Connexion 4G ; - Wi-Fi ; abonnement smartphone.	Wi-Fi ; 3G.	/
Nombre de connexions par jour	1h le soir ; 2h/jour ; « Toute la journée » ; le soir, quand les enfants dorment.	De 1h/jour à « H24 » ; pendant les heures de formation car pas Internet à la maison.	Tous les jours, mais quand le temps de la vie familiale le permet ; tous les jours, mais en faisant attention au coût de la connexion.	Tous les jours
Type d'appareil utilisé pour se connecter	Smartphone ; ordinateur ; tablette.	Smartphone ; ordinateur.	Smartphone ; ordinateur ; tablette.	/
A quelle destination le numérique est-il utilisé ?	Sites d'information culturelle ; traitement de texte ; démarches administratives.	Administratif ; Bureautique ; Recherche d'emploi ; Consulter l'actualité.	PowerPoint ; Excel ; Paint ; Sites d'information 'linguistique'.	Jeux, You Tube, Google Doc, Google Sheet, recherches pour le travail , loisirs, communications avec les amis et la famille (réseaux sociaux).
Quelles motivations à utiliser Internet ?	<ul style="list-style-type: none"> - S'informer en termes de culture (spectacles, patrimoine, musique, culture « nationale ») ; - L'utiliser à la maison pour la formation par des recherches sur des sites d'actualité ; - Le logiciel traitement de texte détecte les fautes et propose des corrections, donc il permet de se corriger ; - Confiance en soi développée par la « propreté » et la meilleure lisibilité que permet le traitement de texte. <p>« Intérêt de l'usage quotidien. C'est payer ses factures, avoir des loisirs, (...), faire des commandes sur Internet, aider ses enfants avec Google ».</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcer un peu son apprentissage, « chipoter », découvrir ; - Consulter ses mails ; - Classer les fichiers dans les bons dossiers ; - Classer les factures, les fiches de paie ; - Envoyer des mails pour du travail ; - Chercher des formations ; - Consulter allocations familiales ; - Consulter extraits de rôle ; - Dimension plus pratique du PC que le papier quand il s'agit de faire d'écrire, de rédiger (« s'il y a des erreurs, ça ne se chiffonne pas ») ; - Travailler son CV avec du traitement de texte. 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire des dessins sur l'ordinateur avec Paint ; - Effectuer des calculs pour gérer son budget grâce à Excel ; - Apprendre à faire des montages vidéo ; - Se renseigner sur la conjugaison en français ; - Jouer au Solitaire ; - Faire des montages photos avec PowerPoint ; - Se renseigner autant que possible sur la situation et le suivi médical de son enfant handicapé. 	Loisirs et aspects professionnels (recherche d'emploi).
Quelles sont les difficultés rencontrées ?	<ul style="list-style-type: none"> - Difficultés face aux symboles, accents et raccourcis clavier ; - Coût de la connexion Internet ; - Faible débit de la connexion Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> - Difficultés à comprendre les mots et expressions de base liés à l'informatique (clavier, écran, souris, logiciel, arobase, navigateur, explorateur de fichiers...); - Difficultés à se repérer sur l'écran et à utiliser la souris, le clavier ; - Création de fichiers, de dossiers ; - Ouverture, fermeture des fenêtres ; - Situer le menu Démarrer ; - Ne pas oser demander de l'aide. 	<ul style="list-style-type: none"> - Coût de la connexion Internet ; - Se disqualifier soi-même de l'utilisation de Word parce que ça nécessite de passer par l'écrit donc de faire « des fautes d'orthographe » ; - Préférer ne pas faire de démarche (quelle qu'elle soit), si c'est pour ne pas la faire correctement ou se sentir « stressé ». 	<ul style="list-style-type: none"> - Formation trop simpliste ; - Comprendre le contenu de la formation ; - Formation trop abstraite ; - Formation qui ne part pas des attentes des stagiaires ; - Cadence de formation trop rapide.