

# *ACCOMPAGNER LES PUBLICS PEU QUALIFIÉS À L'ÈRE DU NUMÉRIQUE*

- **TEMOIGNAGES DE CENTRES D'INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELS** -

## Table des matières

1. Préambule.....	3
2. Témoignages : Du numérique... ..	4
2.1. À l' « Enaip ».....	4
2.2. Au « Centre Liégeois de Formation » .....	6
2.3. À l'ASBL « Carrefour » .....	8
2.4. Au « SIMA » .....	10
2.5. À la « FUNOC ».....	12
2.6. À « Perspectives » .....	14
2.7. À l' « Acacia ».....	16
2.8. À « Alternatives Formations ».....	17
2.9. À « Form@thé » .....	19
2.10. Au « CESEP » .....	21

## 1. Préambule

La crise de la Covid-19 a été non seulement révélatrice du caractère fondamental des technologies numériques mais a aussi donné un coup d'accélérateur à ce processus. Le numérique s'est invité à l'agenda politique et notamment à la table des Centres d'insertion socioprofessionnelle agréés par la Wallonie (CISP). Les formations et l'accompagnement des publics en insertion se sont développés à distance quand les activités en présentiel étaient suspendues. La vie s'est poursuivie, tant bien que mal, par écrans interposés et les outils numériques ont permis de maintenir les liens sociaux et institutionnels quand les contacts physiques étaient proscrits. La pénétration du numérique dans la société s'est poursuivie et, avec elle, le caractère fondamental de la maîtrise, par tous et toutes, des compétences numériques de base.

Le projet européen Start Digital vise à consolider les compétences numériques de base des demandeurs d'emploi adultes peu scolarisés. Il s'agit de leur permettre, publics-cible des CISP, de développer des compétences numériques pertinentes dans la poursuite de leur parcours de formation, pour leur inclusion sociale et leur accès à un emploi durable et de qualité. Il en va de l'égalité d'accès à des services essentiels et à l'exercice de droits fondamentaux.

Cet enjeu est éminemment important à nos yeux. Les chiffres issus de différents baromètres témoignent aujourd'hui de la situation de fracture numérique qui touche ces publics. Cela enjoint le secteur de l'insertion socioprofessionnelle (ISP) à y répondre de façon appropriée. Le recours aux outils numériques dans le secteur ISP nécessite entre autres *« le développement d'une méthode d'approche, d'un cadre et d'un accompagnement spécifique ; la mise en place de pratiques pédagogiques qui tiennent compte du niveau des savoirs de base des stagiaires (...) en n'oubliant pas que son apprentissage [NDLR : le numérique] nécessite la plupart du temps un accompagnement personnalisé (...) »*<sup>1</sup>

Le numérique ne peut en aucun cas engendrer de l'exclusion pour ceux et celles qui ne sont pas prêts ou qui ne souhaitent pas l'utiliser. Par ailleurs, le travail d'insertion avec les personnes peu ou pas qualifiées nécessite *« le maintien d'un accompagnement physique »*. Ainsi, formation et accompagnement à distance doivent s'envisager de façon complémentaire au présentiel, « hybride » en ce sens que les pratiques combineront des activités proposées en présence, en temps réel et à distance, en mode synchrone ou asynchrone. L'intégration d'outils numériques dans les pratiques vient alors renforcer le travail de formation et d'accompagnement en présentiel, se présentant comme une *« occasion de proposer une « immersion » dans le numérique aux stagiaires pour qui c'est pertinent »*. Cet usage « en situation » ou « immersif » du numérique favorise la levée des freins tout autant qu'il permet une montée en compétences numériques des stagiaires comme des formateurs.

Ce document vise à rendre compte de l'usage du numérique dans des centres de formation CISP pour améliorer la qualité du suivi des stagiaires. Elle n'a d'autre ambition que de mettre exergue des pratiques réalistes et outils numériques pertinents susceptibles d'inspirer des organismes et des travailleurs désireux de se lancer, de développer ou encore d'ajuster leurs pratiques pédagogiques « à l'ère du numérique ».

---

<sup>1</sup> « Enjeux du numérique et digitalisation », Interfédé, <https://www.interfedede.be/reflexions-sur-le-numerique/>

## 2. Témoignages : Du numérique...

### 2.1. À l'« Enaip »



L'Enaip en pays de Liège propose aux demandeurs d'emploi des formations en informatique et recherche emploi. Le centre, agréé CISP<sup>(1)</sup> par la Wallonie, organise des formations en bureautique, infographie, validation d'un choix métier en infographie, ainsi qu'une formation « employé(e) administratif(ve)? Choisir le métier qui me convient! ». ENAIP organise également une formation d'initiation à l'informatique dans le cadre du Plan mobilisateur TIC (agrément PMTIC wallon<sup>(2)</sup>), et est reconnu centre de test agréé ICDL pour la passation de tests de diagnostic du niveau de maîtrise et de certification des compétences numériques<sup>(3)</sup>.

Autant dire qu'en tant que centre de formation en informatique, ENAIP a un usage particulier des outils numériques dans le cadre des formations qu'il organise. Déjà mis en œuvre dans le centre avant le confinement de 2020 lié à la pandémie de COVID, la crise sanitaire en a toutefois modifié les usages. Le numérique s'est invité progressivement dans l'accompagnement des stagiaires. Désormais une partie de la formation est dispensée en visioconférence au moyen de **Teams**, et les outils à disposition des formateurs et des stagiaires s'étoffent des possibilités offertes par la **suite Office 365 Éducation de Microsoft**.

Le centre ayant obtenu la reconnaissance en tant qu'établissement d'enseignement par Microsoft, il a désormais accès à des licences Microsoft Office 365 Éducation à des conditions particulièrement avantageuses. Formateurs et stagiaires peuvent s'y inscrire gratuitement, leur donnant accès à la suite Office (**Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher et Access**), ainsi qu'à un ensemble de services Cloud en ligne tels que **OneDrive, Exchange Online, SharePoint Online, Teams et Yammer**.

Le fait d'être agréé PMTIC a facilité la démarche pour ENAIP mais cette reconnaissance en tant

qu'établissement d'enseignement a été difficile à obtenir. Le dossier est passé au crible par des robots, les décideurs sont basés à l'étranger, la demande est appréciée au cas par cas...

« J'ai fait une lettre de candidature mettant fortement l'accent sur notre pédagogie et l'« enseignement » pour obtenir Microsoft Éducation. »

Aujourd'hui, à ENAIP, ce sont de véritables classes en ligne qui ont été développées, l'outil permettant de réaliser des entretiens et réunions d'équipe à distance, de poser des questions sur les différents canaux de discussions, de créer du contenu... Le stagiaire peut suivre des **modules de formation à distance**, bénéficier d'un **accompagnement virtuel**, **télécharger des supports de formation**, **transmettre des documents**, etc. L'outil est calibré pour des activités pédagogiques : Teams scolaire, calendrier partagé pour les séances de cours et rendez-vous de suivi, transmission de « devoirs » facilitée. Par ailleurs, l'homogénéité technique de cette solution intégrée pour l'ensemble des utilisateurs du centre présente également des avantages.

Tous ces éléments réunis favorisent l'interaction entre les stagiaires et les formateurs. Les utilisateurs montent en compétences numériques et expérimentent des logiciels et applications demandés par les employeurs. La responsable attire toutefois l'attention sur la manière dont sont utilisés ici les outils numériques, à savoir à des fins professionnelles / formatives. D'expérience, les stagiaires à ENAIP possèdent leurs propres pratiques du numérique, mais celles-ci ne sont pas nécessairement celles attendues en situation de formation, dans le cadre d'une recherche emploi ou de relation de travail. Les codes diffèrent ; ce qui semble aller de soi en face-à-face ne le sera pas forcément en distanciel, ce qui se fait chez soi peut ne pas être adapté lors d'un travail à distance... Alors que les « savoirs-

être » sont une part non négligeable du travail d'apprentissage en CISP, la formation à distance brouille encore davantage les repères, les limites, la frontière entre vie privée et vie professionnelle, nécessitant de travailler aussi les savoirs-être « à distance ». Le formateur, indique la responsable, est donc amené à intervenir et sensibiliser à l'usage adapté des ressources numériques lors des visioconférences. Cette **sensibilisation** est importante afin d'éviter les dérives et le désengagement des stagiaires.

Rappelons, on l'a dit plus haut, que seule une toute petite partie de la formation est dispensée à distance... et que la participation des stagiaires à distance nécessite encore de disposer du matériel requis : PC, caméra, connexion, etc. Pour ce faire, ENAIP met à disposition des **ordinateurs** qui ont pu être financés grâce à la subvention « Coup de pouce Digital »<sup>(4)</sup>.

« La mesure Coup de pouce Digital a changé toute la face de la formation. Cela l'a redynamisée! »

Enfin, ajoute la responsable, cet accompagnement dit « hybride », combinant le présentiel et le distanciel, ne peut se faire sans une séance de **prise en main préalable**, d'autant qu'une partie des stagiaires ne disposent pas du matériel nécessaire lors de son entrée en formation. C'est lors de cette séance que le formateur propose l'installation et la configuration de Teams, de l'adresse e-mail fournie, de la suite Office, et leur explique les notions fondamentales pour bien démarrer la première séance en ligne.

*(sur base d'un entretien avec Valérie DEHOSAY,  
Directrice de l'ENAIP Liège)*  
<https://www.enaip-liege.be>

<sup>(1)</sup> Centre d'Insertion Socioprofessionnelle. Plus d'info sur : <https://emploi.wallonie.be/home/formation/cisp.html>

<sup>(2)</sup> Plan mobilisateur des technologies de l'information et de la communication. Plus d'info sur :

<https://emploi.wallonie.be/home/formation/le-plan-mobilisateur-des-technol.html>

<sup>(3)</sup> <https://www.icdleurope.org/icdl-dans-votre-pays/belgique/>

<sup>(4)</sup> Plus d'info sur : <https://www.interfed.be/coup-de-pouce-digital/>

## 2.2. Au « Centre Liégeois de Formation »



En 2019, le Centre Liégeois de Formation (CLF) utilisait peu les outils numériques. Les formations étaient dispensées uniquement en présentiel, mais le centre initiait un premier changement en implémentant fin de cette année-là, **Outlook 365**.

Au début du mois de mars 2020, la Belgique rejoint la liste des pays touchés par la pandémie de Covid-19. Le CLF est contraint, avec ce 1<sup>er</sup> confinement, de réduire drastiquement ses activités. Les groupes de stagiaires en formation sont à l'arrêt. Afin de maintenir le contact, le moyen de communication le plus utilisé demeure alors le téléphone, mais **WhatsApp** et **Messenger** font leur apparition dans le quotidien du centre. Ces applications mobiles de messagerie instantanée et d'appels vidéo permettent au centre de garder le lien avec les stagiaires, mais également entre collègues en situation de télétravail.

« Dès la sortie du confinement, il est devenu indispensable d'outiller le personnel avec du matériel adapté, en vue d'organiser des cours à distance et de maintenir l'activité en cas de nouveau confinement. »

Il se fait qu'à l'été 2020, le Gouvernement wallon octroie aux CISP<sup>(1)</sup> agréés une subvention exceptionnelle unique de 5.000€ pour couvrir l'achat d'équipement et de matériel informatique permettant la réalisation à distance d'activités du centre. Cet aide financière a permis l'acquisition des **ordinateurs portables** équipés de **webcam** nécessaires à l'ensemble de l'équipe.

Dès septembre 2020, le centre réalise des efforts en faveur de l'usage du numérique dans les formations comme en interne avec les membres de l'équipe. Le personnel se forme, et l'équipe d'encadrement suit plusieurs formations pédagogiques sur le thème des cours à distance, sur les outils **Teams** (Microsoft Teams est une application de communication collaborative), etc. Le centre fait appel à l'asbl CALIF<sup>(2)</sup> (Coordination d'Associations Liégeoises d'Insertion et de

Formation) pour un **accompagnement d'équipe** par une informaticienne afin de relever les besoins et de mettre en place des formations pour y répondre.

Lors du 2<sup>ème</sup> confinement fin 2020 suite la résurgence de la pandémie de Covid-19, le centre comme l'équipe étaient ainsi mieux préparés. Un accompagnement à distance a pu se faire dans les meilleures conditions, les formateurs étant libres d'utiliser l'outil avec lequel ils avaient le plus de facilités. Encore aujourd'hui certains utilisent **ZOOM** (application qui combine la vidéoconférence, les réunions en ligne, le chat et la collaboration mobile) et d'autres Teams, d'autres encore **Google Meet** (service de visioconférence développé par Google).

« Si l'usage du numérique demande de s'adapter aux stagiaires, il est essentiel que cela s'adapte aussi au profil des formatrices et des formateurs »

Pour permettre l'accompagnement à distance, plusieurs éléments essentiels aux yeux du centre pour son bon fonctionnement ont été organisés. Certains groupes ont été dédoublés, des supports papiers étaient imprimés et transmis préalablement aux stagiaires, un suivi encore plus individualisé des stagiaires a également été mis en place.

En janvier 2021, faisant suite à l'approbation le 19 novembre 2020 par le GW de la mesure « Coup de pouce digital »<sup>(3)</sup>, le centre achète 25 **ordinateurs portables**, mis en service et prêtés aux stagiaires dans le courant du mois de février. L'acquisition de ce matériel a changé la méthode d'accompagnement au sein du centre et a permis de développer un ratio présentiel/distanciel parfois proche des 25% voire des 75% à distance, suivant les conditions sanitaires et les l'évolution de la crise sanitaire Covid-19.

En avril 2021, huit **Chromebook** avec écran tactile ont été achetés et prêtés aux stagiaires en alphabétisation. En septembre, une dernière

série de 20 ordinateurs portables ont également été prêtés.

A ce jour, une partie de l'accompagnement se fait toujours en distanciel à raison d'un ratio de 20 à 25% par semaine dans presque toutes les filières et les matières, à l'exception des initiations PMTIC<sup>(4)</sup>. Pour le CLF, il s'agit d'une part, de valoriser les efforts de l'équipe pour transformer et maintenir la qualité des cours du présentiel vers le distanciel, mais également de participer à réduire la fracture numérique générale, en promouvant l'utilisation des outils numériques auprès des stagiaires. « *Le numérique est devenu partiellement inévitable, ou à tout le moins source de confort et de facilités, dans la société actuelle* », indique la responsable. « *Dès lors, pour des raisons pédagogiques et parce que nos matières peuvent s'y prêter, nous considérons que l'hybridation de la formation est pertinente.* »

« *Le numérique a donné un coup de boost à certains contenus* »

Dès la rencontre de pré-inscription, le centre indique évaluer le niveau et l'accès aux outils numériques de la personne : utilise-t-elle un smartphone ? A-t-elle un ordinateur ? Une connexion wifi ? Etc. Cependant, « *ce ne doit jamais constituer un frein à l'entrée en formation* ». Des ordinateurs sont disponibles en prêt et en cas d'impossibilité de connexion internet à domicile, les personnes sont invitées à utiliser la salle informatique et le **wifi** mis à disposition au sein du centre. Le recours à « *Internet for all* » de Proximus<sup>(5)</sup> est également suggéré, permettant une connexion gratuite pendant un an.

Le centre n'organise pas de visioconférence les premiers jours de formation. Lors du démarrage de la formation en groupe, une **séance de prise en main** des ressources qui seront utilisées est nécessaire pour permettre aux stagiaires de s'approprier les outils et de ne pas rencontrer de soucis techniques les jours de formation à distance. Un groupe **WhatsApp** en parallèle est très utile pour la bonne coordination des « visios ».

Enfin, pendant toute la formation, une **permanence informatique/numérique** est mise en place par le centre pour que les stagiaires puissent poser des questions spécifiques au besoin.

*(sur base d'un entretien avec Géraldine MICHAT, Responsable au Centre Liégeois de Formation)*

<sup>(1)</sup> Centre d'Insertion Socioprofessionnelle. Plus d'info sur :

<https://emploi.wallonie.be/home/formation/cisp.html>

<sup>(2)</sup> Coordination d'Associations Liégeoises d'Insertion et de Formation <https://www.calif.be/>

<sup>(3)</sup> Plus d'info sur : <https://www.interfedeb.be/coup-de-pouce-digital/>

<sup>(4)</sup> Plan mobilisateur des technologies de l'information et de la communication. Plus d'info sur :

<https://emploi.wallonie.be/home/formation/le-plan-mobilisateur-des-technol.html>

<sup>(5)</sup> Plus d'info sur :

[https://www.proximus.be/fr/id\\_cr\\_internet\\_for\\_all/particuliers/orphans/internet-pour-tous.html](https://www.proximus.be/fr/id_cr_internet_for_all/particuliers/orphans/internet-pour-tous.html)

## 2.3. À l'ASBL « Carrefour »



Lors des différents confinements, afin de maintenir la formation, toute l'équipe a utilisé le numérique et exploité les ressources à disposition pour organiser la formation à distance. Pour les stagiaires qui n'avaient pas le matériel adéquat, le centre s'est appuyé sur le CPAS de la région qui permettait, moyennant une demande motivée du stagiaire, l'obtention d'un ordinateur. Les stagiaires ont également pu bénéficier d'un prêt d'**ordinateur** via le réseau Infor Jeunes. Ensuite, l'ASBL Carrefour a mis à disposition des stagiaires des ordinateurs acquis par le centre grâce à la subvention unique « Coup de Pouce Digital »<sup>(1)</sup>.

Au sein du CISP<sup>(2)</sup> Carrefour, les formations sont désormais dispensées exclusivement en présentiel, avec la **suite Google** et ses nombreuses fonctionnalités en support. Dès leur entrée en formation, les stagiaires qui n'en disposent pas se voient attribuer une adresse e-mail Google créée lors d'une **séance individuelle de prise en main** de l'outil informatique. Pendant les confinements, c'est aussi lors de cette séance préalable qu'était installé "**Teamviewer**" sur l'ordinateur des stagiaires. Ce logiciel permettait aux formateurs de "prendre le contrôle" à distance et de régler les problèmes techniques des stagiaires lors de la prestation de formation.

« Ce logiciel [Teamviewer] a vraiment aidé à accompagner les stagiaires lors des confinements »

Lors de la première séance où le plan individualisé de formation est réalisé, un **test de positionnement** des compétences est proposé. Il s'agit d'une version adaptée du test proposé par 123 DiGiT, une plateforme gratuite conçue pour accompagner les formateurs et médiateurs numériques. Elle propose des contenus pédagogiques thématiques et ludiques dans un objectif de lutter contre fracture numérique et d'amener en douceur les publics vers l'autonomie numérique. Le test proposé par le centre est évolutif, c'est à dire que le stagiaire le remplit tout

au long de la formation et peut ainsi se rendre compte par lui-même des compétences acquises.

Si le numérique est toujours autant utilisé à Carrefour c'est dans un objectif de rendre les stagiaires autonomes dans leurs démarches. Plusieurs applications sont susceptibles de faciliter leur quotidien et de lever une série de freins... Les **applications TEC, Waze, Immoweb, itsme, etc.** sont installées avec eux sur leur smartphone.

« Suite à un module dispensé à un groupe de stagiaires à la demande d'une entreprise de titre service partenaire, plusieurs besoins dans l'usage du numérique ont été exprimés. »

Avec un groupe en formation d'Aide-Ménager.e et à la demande d'une entreprise de titre-service partenaire, un **module sur l'usage du smartphone** et l'application « Jobtracker » a été dispensé. De là, les stagiaires ont manifesté leur besoin de pouvoir utiliser leur smartphone pour envoyer un mail, ouvrir et ajouter une pièce jointe, maintenir ses contacts malgré une carte SIM endommagée, utiliser l'agenda Google... Deux séances de 3 heures ont ainsi été programmées afin de permettre d'aborder ces questions tout en répondant à la demande du partenaire. Il se peut que le centre introduise ce module dans les prochaines formations.

Parallèlement, lors de toute la formation, **Classroom** est utilisé pour partager les supports de formation. L'application "**google sites**" permet quant à elle aux stagiaires de venir interagir et ajouter du contenu. Par exemple, pour la formation en cuisine, les stagiaires pouvaient y déposer et partager leurs recettes et la liste des ingrédients. Des documents "**Google docs**" ou encore des tableaux "**google sheets**", qui permettent un travail collaboratif, sont également exploités.



Pour animer les formations, différents outils numériques sont sollicités. “Quizlet”, “Kahoot !” et “ LearningApps ” ont permis la création d’application et l’apprentissage du vocabulaire, “Canva” la réalisation de curriculum vitae, “Socrative” l’évaluation, etc.

Pour les groupes en alphabétisation et en FLE (Français Langue Étrangère), un **stylo lecteur** est mis à disposition; cet outil rend le stagiaire plus autonome pour comprendre une consigne par exemple.

En fin de rencontre, nous nous accordions avec l’équipe rencontrée à Carrefour pour dire qu’il y a une multitude d’outils numériques à disposition qui peuvent aider. L’essentiel est de pouvoir se les approprier, sélectionner celui qui sera le plus pertinent et adéquat tant pour le stagiaire dans son parcours que pour le formateur, qui devra être « à l’aise » dans son utilisation de l’outil sur le terrain.

*(sur base d’un entretien avec Françoise Berton, Coordinatrice et formatrice, et ses collègues du CISP Carrefour)*

<https://www.asblcarrefour.be>

<sup>(1)</sup> Plus d’info sur : <https://www.interfedebel.be/coup-de-pouce-digital/>

<sup>(2)</sup> Centre d’Insertion Socioprofessionnelle. Plus d’info sur : <https://emploi.wallonie.be/home/formation/cisp.html>

## 2.4. Au « SIMA »



Au SIMA Verviers (Service d'Intégration et d'Insertion, Mission Action), s'il fallait dégager un mot-clé suite à l'entretien que nous avons eu avec Nilay BAK sur la pratique du numérique dans le centre, nous dirions « adaptabilité ». De fait, au fil du temps et surtout des confinements successifs en lien avec la pandémie de COVID-19, l'équipe du CISP<sup>(1)</sup> SIMA Verviers a pu mettre en place une série d'actions permettant tant de maintenir un lien avec les stagiaires qu'une montée en compétences de ces derniers. Retraçons l'expérience du SIMA avec le numérique...

Alors que le premier confinement contraind l'équipe de rester à la maison, impactant la formation, peu de stagiaires du centre disposaient d'une adresse e-mail ou, à tout le moins, peu l'ont transmise au centre. L'accompagnement fut compliqué, d'une part par le manque d'accès des stagiaires au matériel, mais également des formateurs qui n'avaient pas d'ordinateur portable à disposition. Le contact entre formateurs et stagiaires s'est fait principalement par téléphone.

Avant même de savoir qu'il y aurait un second confinement à l'automne 2020, le centre s'était fixé comme objectif de ne plus se retrouver dans cette situation. En effet, le droit à la subvention « Coup de pouce digital » a permis au SIMA d'investir dans du matériel informatique : des **Chromebook** destinés à être prêtés aux stagiaires pour les formations à distance (à partir de janvier 2021) et des **ordinateurs portables** pour l'équipe pédagogique, dès la reprise après le premier confinement.

Par ailleurs, deux membres de l'équipe ont suivi la **formation** à l'Interfédé pour découvrir les outils numériques et ont pu déterminer les développements numériques nécessaires au maintien de l'accompagnement des stagiaires.

L'équipe a pu essayer et vérifier parmi ceux-ci lesquels étaient les plus attractifs et faciles d'usage pour organiser les formations à distance.

En matière de visioconférence, le centre a plutôt opté pour **Zoom Meetings**, permettant un

nombre de meetings illimité et autorisant un nombre largement suffisant de participants (jusqu'à 100). La version gratuite a été testée lors du second confinement. La durée des réunions à distance étant limitée à 40 minutes, il fallait attendre que tous les stagiaires se reconnectent, ce qui représentait un inconvénient aux yeux de l'équipe pédagogique : perte de temps, perte de stagiaires qui n'arrivaient pas à se reconnecter, ce qui engendrait une baisse de la motivation.

Début 2021, moins d'un an après le premier confinement, le centre s'est encore adapté avec l'acquisition de plusieurs licences Zoom. Certains membres de l'équipe utilisaient également **Google Meet** dont le centre disposait déjà parmi ses outils de communication. D'autres applications et sites ont également servi : **Jamboard** (tableau blanc interactif pour favoriser la participation à distance et améliorer la productivité et la créativité des stagiaires), **Youtube** (diffusion de leçons construites par l'équipe pédagogique), ainsi que l'**Espace virtuel - Editions Maison des Langues FLE** (plateforme d'enseignement et d'apprentissage du Français Langue Étrangère). En effet, il était nécessaire d'organiser un accompagnement et des formations à distance de qualité.

« Un stagiaire a dû déménager à Bruxelles, l'accompagnement à distance lui a permis de terminer la formation ».

De janvier à février 2021, les formations se sont déroulées à 100% à distance. De ce fait, avant son entrée en formation et en amont de l'entretien individuel pour la signature de son dossier, le stagiaire recevait par e-mail ou par **Whatsapp**, le Règlement d'Ordre Intérieur diffusé en vidéo via un lien **Youtube**. Lors de cet entretien, une série de questions est posée au stagiaire : êtes-vous d'accord de suivre une formation à distance ; si non, pourquoi ? Quels sont les outils numériques dont vous disposez ? Avez-vous une adresse e-mail ? Etc. Les réponses obtenues ont mis en évidence que le frein à la formation à distance est souvent lié à un manque de connexion internet, un budget insuffisant ou un espace/lieu de travail inadéquat. Selon le(s) cas, le centre trouve alors

des solutions avec le stagiaire pour qu'il puisse être accompagné : du matériel était proposé, le centre intervenait dans les **frais de connexion** du stagiaire (selon certaines conditions), un **espace de travail** était mis à disposition...

Les formations se sont poursuivies en formule hybride de février à avril. Pour enfin passer à 100% en présentiel à partir de mai 2021 jusqu'à ce jour.

« Les stagiaires étaient impatients de reprendre les cours en présentiel »

Toutefois, la dimension numérique fait partie intégrante des actions menées. Dans les pratiques recensées lors de notre entrevue, Nilay nous explique que depuis une dizaine d'années, toutes les salles de formation sont équipées d'un écran interactif et que désormais, les stagiaires disposent d'un ordinateur ou Chromebook. **Google Forms** est utilisé pendant les formations en présentiel pour soumettre des questionnaires aux stagiaires et dynamiser la prestation. **Padlet** est aussi utilisé comme « mur » virtuel collaboratif regroupant des images, du texte, des

sons, des liens internet et des vidéos regroupés sous la forme de vignettes appelées « post ». Enfin, **Canva**, plateforme de création graphique conçue pour faciliter la création de visuels et proposant une multitude de modèles, est utilisée pour des présentations et affiches et proposée aux stagiaires dans la réalisation de leur curriculum vitae, lettres de motivation, etc.

En définitive, au fil de l'usage du numérique dans le centre, le stagiaire développe des compétences en la matière. Acteur de son parcours, il développe son autonomie dans l'usage du numérique.

*(sur base d'un entretien avec Nilay Bak, en charge du suivi des stagiaires et responsable de projets au SIMA Verviers)*  
<https://www.asblsima.be>

<sup>(1)</sup> Centre d'Insertion Socioprofessionnelle. Plus d'info sur : <https://emploi.wallonie.be/home/formation/cisp.html>

## 2.5. À la « FUNOC »



Le numérique à la FUNOC (Formation pour l'Université Ouverte de Charleroi) s'exploite de manière transversale dans l'accompagnement avec comme objectif de permettre au stagiaire de devenir autonome dans ses démarches, tant sur le plan privé que sur le plan professionnel. Les formateurs font usage d'outils numériques pour dynamiser leurs cours, par exemple, certains utilisent « **Quizlet** » qui permet de créer des listes de vocabulaire associées à des séries d'activités permettant l'apprentissage et la mémorisation du lexique. Il est possible de lire, d'entendre les mots, de faire des jeux pour faciliter l'apprentissage et enfin de faire des tests pour en vérifier l'acquisition. D'autres utilisent « **Learnings app** », un créateur d'exercices en ligne qui propose de créer ses propres exercices interactifs ou de choisir parmi ceux déjà existants et d'ensuite les présenter sous forme de modules épinglés sur un tableau. Dans les groupes de stagiaires disposant des compétences requises, des formateurs utilisent « **Classroom** » de la suite « **Google workspace for education** ».

« Un système de prêt de matériel interne a été mis en place pour permettre aux formateurs d'utiliser les ordinateurs dans leurs modules de formation »

Ajoutons également que dans son programme de formation, la FUNOC prévoit des modules de « mise en projet ». Ces séances sont programmées pour permettre la recherche de stage, le travail du curriculum vitae, les recherches sur le projet professionnel, etc. Un système de prêt d'**ordinateurs** ayant été mis en place en interne, les formateurs peuvent, moyennant réservation, disposer des ordinateurs pour permettre le fonctionnement du module.

En complément ou en vue de finaliser le travail entamé en séances de « mise en projet », les stagiaires ont la possibilité poursuivre l'activité au sein de l'**espace numérique interne** (ENI) mis en place par la FUNOC à raison de deux après-midi par semaine. Dans cet espace, le numérique y est abordé sous différents axes. Ainsi, le stagiaire a la possibilité de poursuivre ses

recherches et le travail mené dans le module de « mise en projet » ; c'est également là qu'il peut disposer d'une **assistance** pour la gestion de l'espace personnel FOREM, se remettre à niveau et/ou renforcer ses compétences.

« Les stagiaires sont libres de s'inscrire aux modules en fonction de leurs besoins »

Par ailleurs, le stagiaire peut, en fonction de ses besoins, aller à l'ENI en vue de suivre des « **MOOC** » (Massive Open Online Course), à savoir des modules de formation mis en ligne et ouverts à tous. Ils ont alors accès à plusieurs cours, mais aussi à différents contenus pédagogiques interactifs variés, à l'instar de vidéos ou de quizz. En complémentarité avec son programme de formation, le stagiaire a la liberté d'y assister et de suivre des cours sur des sujets tels que les mathématiques, le français, les softskills...

Parallèlement, les stagiaires peuvent également bénéficier d'un **suiti individuel** abordant différentes thématiques telles que la vérification du code pin, le **dossier forem**, l'application **Itsme**, l'application « **Le bon plan** », l'application de la **TEC**, etc. Il s'agit de s'adapter aux besoins des stagiaires et d'organiser les entretiens individuels en fonction de qui a été relevé.

L'"espace numérique interne" de la Funoc est disponible à tous les stagiaires ayant un minimum d'autonomie numérique à raison de deux plages horaires par semaine. Par « minimum d'autonomie numérique », il faut ici entendre pouvoir allumer un ordinateur, ouvrir sa boîte mail et utiliser un logiciel de traitement de texte. Les candidats n'ayant pas cette autonomie sont orientés vers le module « **PMTIC** »<sup>(1)</sup> ou le module d'initiation à l'informatique proposés par le centre.

« Grâce à la formation donnée en interne sur LearningApps, une formatrice a transformé un parcours lecture qu'elle avait réalisé en version

*papier/crayon en un parcours numérique innovant, enrichi de nombreux exercices virtuels. »*

Enfin, le numérique fait partie intégrante du quotidien des stagiaires en formation mais également de celui des formateurs. La chargée de mission en développement du numérique à la FUNOC a organisé une semaine de **formations en interne** durant laquelle, entre collègues, ils ont pu partager leurs expériences avec des outils numériques utilisés dans leurs pratiques professionnelles : **Genially, Wooclap, classroom, LearningApps, Quizlet, Kahoot !, Socrative**, etc. La chargée de mission réalise également un **feuilleton mensuel** qui recense les principaux outils numériques. Ce mensuel est mis à disposition des formateurs, qui eux même s'en servent avec leurs stagiaires.

*(sur base d'un entretien avec avec Isabelle Albasini, chargée de mission en développement du numérique à la FUNOC)*  
<http://www.funoc.be>

<sup>(1)</sup> Plan mobilisateur des technologies de l'information et de la communication. Plus d'info sur : <https://emploi.wallonie.be/home/formation/le-plan-mobilisateur-des-technol.html>

## 2.6. À « Perspectives »



La présence du numérique est une constante dans toutes les formations organisées par le CISP<sup>(1)</sup> : en infographie, maintenance informatique, régie de spectacle, (web)radio... mais également sous l'angle de l'accompagnement des stagiaires, en jobcoaching, bilan/projet et là où à priori on l'attendrait moins, en français. En remise à niveau en français, on utilise les tests sur **Wallangue** et des applications en ligne, et des **tablettes** étaient déjà mises à disposition des stagiaires avant le COVID. Aujourd'hui, le centre dispose plus globalement de **portables** à prêter aux stagiaires.

*« On est passé au tout à distance dès lors que le présentiel a été interdit. Tout le monde s'y est mis rapidement et a su chipoter avec le numérique assez vite »*

Dans l'ensemble, la **formation à distance** s'organise au cas par cas en fonction des groupes en formation. Pendant le confinement, hormis les formations PMTIC<sup>(2)</sup> pour lesquelles cela posait trop de difficultés pour les apprenants, tout se faisait à distance, même en régie ou maintenance informatique alors que ces filières nécessitent la pratique. Des contenus de cours théoriques et des devoirs étaient mis en ligne à disposition des stagiaires. Des exercices pratiques à réaliser chez soi étaient remis aux stagiaires avec le matériel nécessaire, les formateurs utilisant ensuite la visioconférence pour aborder, tant que faire se pouvait, le volet pratique de ces formations techniques. Les choses ont été mises en place « en une semaine ». Tout le monde a pris le pli et s'est assez vite débrouillé, moyennant une **initiation** courte ou parfois plus approfondie lors de la remise de l'outil, tous n'ayant pas les mêmes facilités. Avec un petit récapitulatif de la marche à suivre (allumer, ouvrir sa boîte mail, se connecter à Zoom...), l'entame dans l'utilisation des outils numériques mis en œuvre dans le centre s'avérait et demeure assez rapide.

*« On a fait tellement de distanciel y compris dans les filières techniques que dès que ça a été possible les choses se sont inversées »*

Dans les filières CISP, c'est en remise à niveau français que l'accompagnement à distance perdure, et en formation bilan et projet qui prend alors la forme de suivis individuels. Elle est également pratiquée dans le cadre d'un projet spécifique qui vise l'emploi et la formation qualifiante, le formateur y travaillant avec les publics exclusivement à distance. Les entretiens se déroulent en visioconférence sur « **Zoom** », et l'accompagnement se déroule comme si la personne était à côté. Ils échangent et travaillent des documents en direct ; en cas de difficulté le stagiaire peut autoriser le formateur à prendre la main via « **Zoom** » ou « **TeamViewer** ». Actuellement et dans le cadre d'un appel à projet visant la mise à l'emploi de bénéficiaires par le biais de coachings individualisés, cinq **capsules** sont en développement afin de permettre aux stagiaires d'accéder à des contenus de formation à distance en toute autonomie : Comment postuler ? Créer son CV ? Etc.

Les formateurs, selon les filières, utilisent différentes applications. « **Padlet** » et « **Genially** » étaient déjà utilisées en formation français avant le Covid en tant que plateformes interactives, mais en présentiel et non accessibles à la maison comme aujourd'hui, permettant maintenant la réalisation de devoirs et tâches en autonomie. Elles ont été employées par d'autres formateurs dans le centre pendant le confinement et continuent selon les cas à être utilisées à distance ou en classe dans l'animation des cours. Elles permettent d'organiser et d'animer différents sous-espaces sur une même plateforme interactive et d'y poser des contenus de formation théorique, des exercices, photos, vidéo et autres. Pour dynamiser les cours, des formateurs réalisent également des questionnaires et quizz avec « **Kahoot!** » Dans les filières plus en lien avec l'informatique, le formateur dynamise son cours en se servant notamment de « **Powtoon** » pour créer des présentations animées et des vidéos explicatives animées, même si les potentialités sont limitées dans la version gratuite de cette application. Il se

met également en réseau avec ses stagiaires sur « **Discord** », là où dans les autres filières plusieurs formateurs créent un groupe sur « **WhatsApp** » avec leurs stagiaires afin de communiquer et d'échanger des informations (horaires, communications du centre, etc.), des ressources, des photos, etc.

Beaucoup d'outils numériques ont été testés par les formateurs lors du premier confinement, les travailleurs s'étant formés pour améliorer leur pédagogie « à distance ». Afin de ne pas donner cours à des écrans noirs par exemple, certaines **consignes simples** ont été émises par les formateurs puis rappelées aux stagiaires en cas de besoins : activer la caméra, désactiver le micro, lever la main pour demander la parole, etc. Ces aspects se sont réglés en équipe et les formateurs régulent leurs groupes sans trop de problèmes – qui auraient par exemple nécessité d'aménager les règlements internes. Il en va de même pour régler des problèmes d'ordre plus technique ou des difficultés d'utilisation rencontrés par les stagiaires : d'une part, la plupart sont évités par l'initiation, la phase de test et la **préparation individualisée plus poussée si nécessaire lors de la prise en main des outils** ; d'autre part, la plupart des stagiaires sont autonomes assez rapidement dès lors qu'ils sont en mesure de se connecter en visioconférence avec le formateur. Celui-ci peut prendre la main sur l'outil, voir le stagiaire en présentiel, régler une urgence par téléphone, ou encore **orienter** le stagiaire dans le cas où cela s'avérerait pertinent vers l'agent de guidance, vers une formation de base...

L'idée a été évoquée en son temps de créer une plateforme d'apprentissage au niveau du centre, de type « **Moodle** », mais ce type d'outil a été jugé compliqué à développer et nécessitant beaucoup de temps... Sa plus-value n'est pas apparue évidente, de même que sa compatibilité avec l'usage qui est fait du numérique dans le centre. Cette idée a toutefois la volonté de se développer sur le long terme.

*(sur base d'un entretien avec Jérôme PITON,  
responsable de projets à l'ASBL Perspectives)*  
<http://performat.be>

(1) Centre d'Insertion Socioprofessionnelle. Plus d'info sur :  
<https://emploi.wallonie.be/home/formation/cisp.html>

(2) Plan mobilisateur des technologies de l'information et de la communication. Plus d'info sur :  
<https://emploi.wallonie.be/home/formation/le-plan-mobilisateur-des-technol.html>

## 2.7. À l'« Acacia »



Quand la crise covid est venue frapper de plein fouet le secteur de l'HoReCa imposant la fermeture des restaurants, il a fallu adapter la formation et proposer des modules de formation en ligne. Le Chef formateur à l'Acacia (Entreprise de Formation par le Travail agréé CISP<sup>(1)</sup>) a directement proposé d'avoir recours à l'outil « **Framatalk** ». Ce logiciel de visioconférence gratuit ne demande pas d'installation complexe et est accessible pour les stagiaires.

*« On a apporté plusieurs modifications à la formation et les stagiaires ont pris la formation à distance plus au sérieux. »*

Les débuts ont été compliqués. Les stagiaires ont pu bénéficier du prêt de matériel suite au subside « Coup de pouce digital »<sup>(2)</sup>, mais ils ne prenaient pas conscience de l'importance de suivre la **formation théorique à distance**. Très rapidement, le formateur s'est ajusté en proposant un cadre avec des heures à respecter et balisant les comportements appropriés à adopter en visioconférence.

Il a également développé une auto-évaluation des compétences/comportements attendus tels que « est connecté aux heures prévues dans l'horaire », « réalise les exercices demandés dans les délais prévus »... Le stagiaire y était invité à y indiquer si selon lui c'est « Acquis », « en cours d'acquisition » ou « non-acquis », chaque aspect faisant ensuite l'objet d'un échange avec le formateur.

Pour les modules dispensés à distance, il s'est inspiré de la présentation des recettes dans les livres de cuisine. Il a développé des fiches, accompagnées d'aspects théoriques et de questions ciblées. Ces fiches étaient à réceptionner au centre de formation ou envoyées par mail. Elles composaient le cours et ont permis d'aborder toutes les thématiques de la cuisine pendant le confinement. Cela ne permettait toutefois pas de former les stagiaires « par le travail » selon la méthodologie EFT, et a nécessité

de développer systématiquement de nouveaux contenus à exploiter numériquement.

Dans le cadre des visioconférences, le stagiaire avait une heure pour effectuer toutes les recherches en individuel avant une mise en commun en collectif. Le formateur créait également des sous-groupes pour travailler sur une recette, une thématique... Dans ce cas, le stagiaire recevait un lien en fonction de son sous-groupe et des outils de travail en ligne : questionnaire dédié sur « **Framapad** », **outil en ligne de traitement de texte et de travail collaboratif**... Cette organisation du travail en sous-groupe demandait beaucoup de temps et d'ingénierie informatique aux formateurs.

A chaque fin de cours, le formateur procédait à une évaluation ludique sur « **LearningApps** », une plateforme en ligne qui propose des exercices « clé sur porte » à adapter. Il recourt également à « **Genially** » pour illustrer des recettes et favoriser l'interaction des stagiaires, ainsi qu'à « **Educol** » qui permet de générer des mots croisés avec les mots de vocabulaire vus.

*« Des stagiaires n'utilisaient pas le numérique avant et en fin de formation, ils se débrouillent. »*

Aujourd'hui, la formation des stagiaires a repris au restaurant de l'EFT, en présentiel donc... et pourtant, pas question de laisser tomber le numérique. Le centre envisage d'intégrer certains outils dans la formation théorique, partant du constat que l'écran numérique « parle » davantage à certains stagiaires qu'un tableau blanc et que le numérique peut apporter une dimension dynamique dans la formation théorique.

*(sur base d'un entretien avec Jonathan GRANDRY, Chef formateur à l'Acacia)*  
<https://acaciarestaurant.be>

<sup>(1)</sup> Centre d'Insertion Socioprofessionnelle. Plus d'info sur : <https://emploi.wallonie.be/home/formation/cisp.html>

<sup>(2)</sup> Plus d'info sur : <https://www.interfedé.be/coup-de-pouce-digital/>



## 2.8. À « Alternatives Formations »



Dans la filière bureautique, les formateurs du CISP<sup>(1)</sup> Alternatives Formations proposent aux stagiaires de suivre la formation selon la modalité qui correspond au mieux à leur réalité. Ils ont en effet la possibilité de suivre les cours en ligne via **Microsoft Teams et ses différentes fonctionnalités** (Visioconférence, canaux de discussion, stockage et partage de ressources, groupes de travail...) depuis chez eux ou en présentiel dans le centre.

En vue de permettre cet accompagnement, nos deux interlocuteurs ont mis en place une série d'éléments indispensables à son bon fonctionnement. Ainsi, dans un premier temps, les stagiaires bénéficient d'une séance de **prise en main** de l'outil informatique et numérique. C'est à ce moment que les formateurs abordent tous les outils qui seront sollicités pour la formation. Il s'agit essentiellement de Teams et **Moodle**, une plate-forme permettant la gestion et la diffusion de cours à distance. C'est aussi lors de cette séance que les formateurs vont veiller à fournir l'équipement informatique nécessaire au suivi de la formation, soumettre une adresse mail, aborder **Windows** et ses fonctionnalités et plus largement la navigation sur **internet**. Sans cette étape, il serait inenvisageable de démarrer la formation. Elle permet aux stagiaires de s'approprier les outils, de les tester, les exploiter et régler les problèmes techniques qui pourraient se présenter... Enfin, un test rapide inspiré de **123 DiGiT** est proposé aux stagiaires, permettant aux formateurs de positionner le stagiaire au niveau de son autonomie et de ses compétences numériques. Peu importe le niveau relevé par les formateurs, il ne s'agit pas du tout d'un critère d'exclusion à l'entrée en formation! Les stagiaires seront invités à s'autoévaluer au moyen de ce test tout au long de leur parcours de formation.

Le fait est notable: **les formateurs dispensent systématiquement la formation à deux**. Cela permet d'assurer une présence permanente, d'être toujours à disposition des stagiaires et en interaction avec eux dans le suivi des sous-groupes, des stagiaires présents et distants... Le

duo de formateurs souligne que l'accompagnement à distance nécessite un **support technique**, informatique qui s'ajoute à l'**appui pédagogique**, et cela sans négliger les stagiaires présents physiquement dans le local de formation! Il faut dire que le duo a su trouver un équilibre pour faire fonctionner cette méthodologie grâce à leur complémentarité: ainsi, l'un assure l'aspect numérique et l'usage des outils à disposition, tandis que l'autre assure la partie bureautique, propre à la filière. Cette complémentarité se traduit aussi par le fait qu'ils tiennent à proposer un panel de solutions au niveau numérique afin que chaque stagiaire puisse s'emparer de celle qui lui convient le mieux. L'objectif est qu'il parvienne à faire les choses par lui-même de la façon la plus aisée pour lui.

« Le distanciel a véritablement changé et redynamisé la formation au sein du CISP. »

Par rapport au déroulement des **modules de formation en ligne**, les stagiaires tant en distanciel qu'en présentiel sont invités à se connecter sur la **classe virtuelle** créée sur Teams, ainsi que sur la plate-forme "Moodle" où ils trouveront tous les cours de bureautique tels que "dactylographie", "Word", "Excel"... A partir de là, le stagiaire avance à son rythme en ayant systématiquement la possibilité de faire appel à l'assistance des formateurs.

« L'important pour nous, c'est d'être en phase avec les besoins des stagiaires. »

En fonction des demandes et des besoins, les formateurs s'adaptent constamment tout en laissant le stagiaire acteur de son parcours et en lui permettant d'apprendre par lui-même et à son rythme. Il arrive également que des **sous-groupes "teams"** soient créés pour se concentrer sur un même module, répondre à des questions récurrentes, approfondir un sujet, etc. Des **poses régulières** sont prévues pour permettre aux stagiaires de littéralement se déconnecter, ce qui est "vraiment essentiel pour permettre de

maintenir la concentration". De plus, durant toute la formation, **les formateurs alternent explications, corrections des exercices et grilles d'évaluation**. De fait, en fin de chaque module, le stagiaire est invité à effectuer un test récapitulatif qui lui permet d'identifier ses acquis et les aspects à améliorer; un échange avec le formateur permet ensuite de cibler avec le stagiaire les axes de travail pour la suite.

Les entrées en formation se font de façon permanente dans le module bureautique qui dure 6 mois. Le fait que certains stagiaires soient en fin de formation tandis que d'autres viennent d'y entrer favorise les interactions entre stagiaires: certains, plus avancés, apportent un soutien aux stagiaires qui entrent en formation, et une dynamique positive, d'écoute et de soutien s'installe très rapidement dans le groupe.

« Teams est devenu une salle de classe à part entière. »

En regard de la méthodologie d'accompagnement et de l'usage du numérique mis en oeuvre dans cette filière, il est primordial pour accrocher à la formation que le stagiaire manifeste un minimum d'intérêt pour le numérique. Teams joue en effet un rôle essentiel dans le bon fonctionnement de la formation... toutefois, peu importe le niveau de compétences numérique et la capacité initiale du stagiaire à l'utiliser Teams.

Jusqu'ici, cette méthode d'accompagnement a montré et démontre encore son efficacité. D'une part, les retours des stagiaires sont positifs: ils apprécient la modularité de la formation et le fait de pouvoir progresser à leur rythme en fonction de leur situation. D'autre part, les formateurs constatent moins d'absentéisme dans les cours, et davantage de stagiaires qui vont jusqu'au terme de la formation.

Prochain objectif pour le duo de formateurs? Proposer des **projets inter-filières en lien avec le numérique**, comme cela a déjà été initié avec la "digitalisation" du jardin pédagogique de la filière verte du centre. Néanmoins, cela demande du temps et des périodes de test afin de construire les modules et de les ajuster en fonction des besoins des stagiaires. En espérant qu'ils rencontrent le même succès que pour la filière bureautique... En tous cas c'est tout le mal qu'on leur souhaite!

*(sur base d'un entretien avec Isabelle HAMELS et Stéphane LEBEAUPIN, formateurs à Alternatives Formations)*

<http://www.alternativesformations-oisp.be>

<sup>(1)</sup> Centre d'Insertion Socioprofessionnelle. Plus d'info sur : <https://emploi.wallonie.be/home/formation/cisp.html>

## 2.9. À « Form@thé »



Formathé œuvre entre autres choses à l'inclusion numérique. Le centre est agréé par la Région wallonne en tant que CISP<sup>(1)</sup>, PMTIC<sup>(2)</sup> et propose un service d'Outplacement professionnel et humain.

Ce qui est important chez Formathé, c'est **l'informatique... pour tous !** Dès qu'une personne s'inscrit, les freins qu'elle percevrait en termes connaissances pré-requises ou de peur du regard de l'autre sont rapidement levés. Il est précisé d'emblée que la formation est ouverte à tous, quel que soit son niveau, et que chacun avancera à son rythme dans une atmosphère conviviale.

*« Il est important que le stagiaire se sente à sa place, dans une atmosphère conviviale et avance à son rythme »*

En amont de la formation, un bilan est établi. Ce **bilan de départ comprend tant le volet équipement informatique que le volet compétences numériques.** Le bilan invite également les stagiaires à choisir les matières informatiques qu'ils souhaiteraient aborder. Cela permet au stagiaire de prendre directement conscience de ses compétences et de positionner ses attentes vis-à-vis de la formation. De manière générale, trois niveaux de compétences peuvent être distingués : le stagiaire débutant qui a peu ou pas de compétences numériques, le stagiaire qui a des connaissances mais a besoin d'un "rafraichissement" et/ou approfondissement et enfin le stagiaire relativement autonome en matière numérique.

Selon les connaissances initiales du stagiaire, il pourra être **orienté** vers le module PMTIC préalablement à son entrée dans une formation organisée par le CISP. Ce module d'initiation à l'informatique dure 48 heures, réparties sur 1 mois.

**Le formateur adapte la formation au rythme du groupe et individualisera le module en**

**fonction des besoins** de chacun. Les stagiaires apprennent ainsi à découvrir **Microsoft Windows 10**, créer un e-mail, naviguer sur internet et vérifier la fiabilité des sites, les réseaux sociaux, utiliser sa banque en ligne, gérer des fichiers et des dossiers,...

**Les stagiaires plus autonomes ont la possibilité d'avancer par eux-mêmes le site PMTIC.net** qui proposent des contenus de formation en ligne répartis en 5 unités<sup>(3)</sup>. Des mémos, des activités à réaliser en lien avec les différents contenus proposés et un espace personnel sont prévus. En fin de module, le stagiaire est à même d'envoyer un fichier par e-mail, d'effectuer un Print Screen et le placer dans un dossier, de partager une vidéo par mail, d'effectuer des recherches en ligne...

A son entrée dans la formation du CISP, deux après-midi par semaine de séances informatiques sont dispensées par le même formateur. Il débute d'abord par un petit **test des acquis** et poursuit par un bref **rappel des « bases »** (recherches internet, e-mail).

Tout au long de la formation, le numérique est omniprésent, et **des modules d'utilisation de l'outil numérique sont intégrés dans les cours.** Ainsi les stagiaires utilisent très régulièrement le numérique avec des thématiques **en lien avec la vie professionnelle** comme par exemple la mise en page d'un CV, la gestion de son profil Forem, l'usage de Street View pour visualiser une entreprise... et dans la vie privée par l'utilisation des applications de la TEC, de la SNCB, l'administration en ligne, etc.

Il est important de régulièrement conscientiser le stagiaire aux compétences qu'il a déjà grâce à ce qu'il utilise quotidiennement. Pour ce faire, le formateur fait régulièrement des **comparaisons entre l'usage que le stagiaire fait déjà de son smartphone et l'usage d'un ordinateur.** Cette comparaison permet au stagiaire de se rendre compte qu'il n'est pas si novice que ça et qu'il a des compétences. Il est important de renforcer la

confiance en soi de la personne. Le fait de **réaliser des évaluations** (formatives et auto-évaluations) régulièrement favorise également cette montée en confiance et permet d'ajuster la formation si nécessaire.

Le formateur indique que « *l'usage du numérique ne peut se faire que dès lors qu'il y a une volonté d'utiliser les ressources numériques* ». Pour la susciter, le centre à sa méthode ; **le formateur propose d'utiliser le numérique dans un contexte qui fait sens au stagiaire**. Ainsi, en guise d'exemple, une stagiaire passionnée par les activités manuelles telles que le crochet s'est vue proposer des tutos disponibles sur **Youtube**, des articles... et surtout comment les trouver! Quelques semaines plus tard, la personne effectuait seule ses recherches !

« Il est conseillé de commencer à faire connaissance avec la personne afin d'établir un climat de confiance valorisant, découvrir ses centres d'intérêt et s'en servir dans son usage du numérique. »

Parallèlement aux formations, Formathé organise un EPN<sup>(4)</sup>. Ce service est véritablement complémentaire aux formations pour les stagiaires ; d'autant qu'à l'EPN, comme en formation PMTIC, le stagiaire y retrouvera l'équipe du centre. Mieux : le formateur en informatique est **joignable** en cas de difficulté vu qu'il assure également un **support technique et informatique**... Pour le stagiaire, avoir une personne ressource identifiable favorise l'échange et soutien son accompagnement.

*(sur base d'un entretien avec Providence LIGOTTI, directrice à l'ASBL Formathé)*  
<https://www.formathe.net>

<sup>(1)</sup> Centre d'Insertion Socioprofessionnelle. Plus d'info sur : <https://emploi.wallonie.be/home/formation/cisp.html>

<sup>(2)</sup> Plan mobilisateur des technologies de l'information et de la communication. Plus d'info sur : <https://emploi.wallonie.be/home/formation/le-plan-mobilisateur-des-technol.html>

<sup>(3)</sup> <https://www.pmtic.net/contenu-en-ligne>

<sup>(4)</sup> Espaces Publics Numériques de Wallonie. Plus d'info sur : <https://emploi.wallonie.be/home/plan-numerique/espaces-publics-numeriques.html>

## 2.10. Au « CESEP »



Le CESEP, agréé CISP<sup>(1)</sup>, dispense plusieurs formations en lien avec le numérique : « Accès aux métiers du numérique et imprimante 3D », « Vidéo et Multimédia », « Informatique et travaux de bureau vers les métiers du bien-être », « 30 jours pour renforcer mes compétences », « Informatique et travaux de bureau : secteur de la santé », etc.

Le point commun entre ces formations ? Elles sont à la portée de tous, quel que soit le niveau de compétences et d'autonomie du stagiaire avec le numérique. Le centre en informe le stagiaire dans ses communications et dès les premiers échanges avec lui.

**Le numérique est intégré dès l'entrée en formation du stagiaire, lors de son inscription.**

*« L'idée est que chaque personne qui s'inscrit perçoit qu'il peut le faire et que l'idée qu'il a de ses compétences numériques n'est pas un frein. »*

Premièrement, il est demandé à la personne d'**identifier le matériel auquel elle a accès**. Cela permet de dresser un état des lieux et de déterminer les outils à mettre à disposition du stagiaire si un accompagnement distanciel devait se réimposer. Indépendamment de la formation en distanciel, le centre **prête du matériel** tel que PC portable, imprimante et accessoires... Certains stagiaires empruntent ou prolongent le prêt d'ordinateurs en fin de formation pour, par exemple, se préparer en vue de l'épreuve de validation de compétences, s'entraîner en vue d'un emploi auquel ils souhaiteraient postuler...

Deuxièmement, le stagiaire est invité à passer un test simple de logique se présentant sur une page A4 reprenant une série de questions. L'objectif de ce **test** est de **donner au stagiaire une indication sur son niveau en regard de la formation souhaitée**. Le test donne lieu à un échange sur les résultats obtenus, permettant au stagiaire d'exprimer son ressenti sur le test et se rassurer sur la poursuite de la formation.

Ces deux actions visent véritablement à bien préparer et laisser la possibilité à chacun de se rendre en formation quelles que soient les représentations qu'il a de ses capacités à utiliser le numérique.

Le centre s'est fait reconnaître comme établissement scolaire par Microsoft et dispose de licences **Microsoft office 365 Education** à des conditions avantageuses. Dès le début de la formation, différents modules sont dispensés pour favoriser la **prise en main** de l'outil informatique et numérique mais également pour développer une autonomie face aux différents usages que les stagiaires désiraient en faire. Ainsi, les stagiaires bénéficient d'un **module Teams** où ils reçoivent une adresse e-mail et s'exercent à l'usage de cet outil utilisé dans le centre.

C'est également dans les premiers jours de formation qu'est proposée une **session sur l'usage d'internet**, les pièges à éviter lorsqu'on navigue en ligne, le traitement de l'information reçue via les différents canaux, la sécurité sur le web et la gestion des mots de passe, faire des recherches sur le web.

Toujours en introduction des formations, **trois heures de "pc secours"** sont dispensées, c'est l'occasion pour les formateurs d'aborder les différents supports de sauvegardes, les périphériques... Enfin, un module de **neuf heures de Windows** est proposé aux stagiaires pour qu'ils paramètrent leur poste de travail en fonction de leur méthode de travail, créent et organisent des arborescences et plus largement, appivoisent l'outil informatique.

**Tout au long de la formation, la thématique du numérique dans la recherche d'emploi est abordée**, le numérique étant devenu une compétence transversale à proprement parler. Il est devenu essentiel que les stagiaires soient en mesure d'exploiter le numérique dans leur démarche tant sur le plan professionnel que sur le plan privé. Des employeurs recourent à la

visioconférence pour les entretiens d'embauche, de plus en plus de formulaire et documents sont à soumettre en ligne, l'envoi de mail avec pièces jointes se généralise... Il est donc important pour le centre de veiller à entretenir et développer ces compétences numériques ; deux travailleurs sont spécialisés dans la recherche d'emploi, notamment sur les réseaux sociaux, au sein de l'équipe.

« La formation à distance rend plus difficile la gestion de la dynamique de groupe mais n'empêche pas ces phénomènes de groupe et parfois cela les exacerbe. »

Pour favoriser les interactions pendant la formation, les formateurs utilisent un **tableau interactif**, ce qui permet de ne pas être dans un schéma de présentation figé mais plutôt de partir des stagiaires et de co-construire avec eux le contenu. L'usage de l'écran interactif rend la formation plus individualisable. **Cette co-construction est un élément important qui est difficilement reproductible dans du distanciel** nous explique la directrice. Les formations au CESEP se veulent pratiques et sur le terrain ; dès lors que du distanciel est proposé, cela empêche cette dynamique de co-construction ou du moins cela s'avère plus fastidieux.

Si « **Kahoot !** », qui permet de dynamiser la formation de façon ludique avec des quiz et des sondages, reste utilisé dans la formation, les formateurs ont de moins en moins recours aux autres outils TICE. D'une part, il en existe une multitude et on s'y perd vite si l'on démultiplie les outils utilisés ; d'autre part, il est nécessaire que son utilisation se prête au contexte de la formation dispensée.

Pendant toute la formation, le centre propose un **Helpdesk technique et informatique**. Un numéro de téléphone est dédié uniquement à cela. Ce Helpdesk permet aux stagiaires d'identifier une personne relai en cas de problème et de trouver une solution rapide. Si le

formateur qui s'occupe de cet helpdesk a été beaucoup sollicité lors du confinement, les stagiaires appellent de moins en moins. Cela s'explique notamment par le fait que les formateurs, au fil du temps, ont pu monter en compétences mais également par le fait que le recours à Teams est moindre que dans une formation exclusivement en distanciel.

L'**évaluation des compétences** du stagiaire se fait tout au long de son parcours. A l'aide d'exercices et de grilles d'auto-évaluation, il peut facilement se rendre compte des compétences acquises. En fin d'accompagnement, les compétences développées sont énumérées sur l'attestation de fin formation.

Le numérique occupe donc un rôle essentiel dans les formations du CESEP. Son usage est une **compétence transversale** en tant que telle et **permet également de développer des compétences comportementales** comme l'autonomie, l'esprit critique ou encore le sens de l'observation.

*(sur base d'un entretien avec Véronique CANTINEAU, directrice du secteur insertion au CESEP)*  
<https://www.cesep.be>

<sup>(1)</sup> Centre d'Insertion Socioprofessionnelle. Plus d'info sur : <https://emploi.wallonie.be/home/formation/cisp.html>

