

***ACCOMPAGNER LES PUBLICS PEU  
QUALIFIES A L'ERE DU NUMERIQUE***

## Table des matières

1. Préambule.....	3
2. Vademecum.....	4
2.1. Introduction.....	4
2.2. Etapes clés pour un usage du numérique inclusif, individualisé, contextualisé et critique .....	5
2.2.1. Diagnostic.....	6
2.2.2. Mise en route .....	6
2.2.3. Activités de formation intégrant le numérique.....	8
2.2.4. Fin de formation .....	13
3. Conclusions .....	15

## 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.

La présente brochure vise à rendre compte de l'usage du numérique dans des centres de formation CISP pour améliorer la qualité du suivi des stagiaires. Elle se fonde essentiellement sur les pratiques et outils numériques identifiés auprès de centres de formation rencontrés dans le cadre ce projet et dont vous trouverez les **témoignages**. 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.interfede.be/reflexions-sur-le-numerique/>

## 2. Vademecum

### 2.1. Introduction

C'est en situation de confinement Covid-19 que de nombreux CISP ont déployé « le numérique » comme moyen de maintenir l'accompagnement de leurs publics. Les centres s'accordant à dire qu'« il ne faut pas faire du numérique pour faire du numérique », nombreux sont ceux qui, depuis le déconfinement, ont fait un retour exclusif au présentiel. Particulièrement dans les filières techniques.

Toutefois, la « culture » du numérique initiée pour beaucoup à la hâte avec la crise Covid-19 se poursuit... et s'ajuste. Les travailleurs se réapproprient progressivement certains outils numériques qu'ils estiment adaptés et en font un usage réfléchi. Cette approche permet d'améliorer le suivi pédagogique des stagiaires tout en luttant contre la fracture numérique qui touche largement les publics CISP.

Ainsi, certaines pratiques développées dans ce contexte ont démontré leur utilité en termes de montée en compétences des stagiaires et de renforcement des activités de formation et d'accompagnement.

#### *Montée en compétences des stagiaires*

La manipulation d'outils numériques, proposés aux stagiaires en tenant compte de leurs apprentissages et besoins, favorise la montée en compétences numériques des stagiaires mais aussi des travailleurs. En effet, l'utilisation d'outils numériques en formation permet la mobilisation et l'intégration, par la pratique, de compétences numériques.

Ces compétences numériques sont aujourd'hui de plus en plus indispensables dans la vie professionnelle, privée ou citoyenne. Beaucoup de CISP qui se sont engagés dans l'intégration du numérique dans leurs pratiques identifient un effet positif sur la socialisation des stagiaires par les interactions proposées ou stimulées par le numérique dans et en-dehors du centre.

Cet apprentissage « par le faire », qui est l'apanage du secteur ISP, trouve ici résonance. Les usagers du numérique développent des compétences transversales au-delà des compétences numériques elles-mêmes. Ces compétences sont considérées comme essentielles pour demain<sup>2</sup> : la pensée critique, la résolution de problème, la créativité, la communication ou encore la collaboration.

#### *Facilitation et renforcement de la formation et de l'accompagnement*

Les outils numériques sont essentiellement utilisés en complément des actions de formation en présentiel, pour booster (supplément de contenus) et/ou dynamiser (supplément d'interactions) la formation.

Dans l'accompagnement des stagiaires en insertion socioprofessionnelle, les formateurs adaptent leur utilisation du numérique tant aux contraintes matérielles (équipements, connexions,

---

<sup>2</sup> [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000242996\\_fre](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000242996_fre)

compétences, espaces, etc.) qu'aux besoins professionnels (recherche d'emploi, CV, etc.) et personnels (accès aux services publics, bancaires, de santé, téléphoniques, etc.) des stagiaires.

Les centres relèvent notamment que l'intégration appropriée d'outils TIC dans les activités :

- renforce le stagiaire dans son rôle d'acteur de la formation,
- permet un accès plus large aux ressources internes comme externes au centre,
- facilite le transfert des acquis de formation,
- soutient l'individualisation des parcours,
- etc.

### *Mais encore...*

Face à la digitalisation de l'emploi et de services particulièrement essentiels aux publics précarisés, l'intégration du numérique dans les pratiques de formation favorise l'inclusion numérique des stagiaires. Le numérique peut également agir en faveur du recrutement et de l'accroche des publics en formation, au-delà de la nécessité de se tenir prêt en cas de nouveau confinement, comme le rappellent de nombreux centres...



En définitive, si la formation à distance à proprement parler s'est peu maintenue après les périodes de confinement, des outils numériques jugés pertinents se sont quant à eux ancrés dans le quotidien. Bien que leur utilisation varie d'un centre à l'autre, plusieurs d'entre eux apparaissent de façon récurrente et des étapes clés dans leur mise en oeuvre peuvent être dégagées.

## **2.2. Etapes clés pour un usage du numérique inclusif, individualisé, contextualisé et critique**

Pour que le numérique puisse servir la formation, il est nécessaire de former et d'accompagner les stagiaires en amont de la formation à laquelle ils s'inscrivent. L'objectif est que chaque stagiaire, tout en bénéficiant d'un parcours personnalisé, devienne autonome dans son usage des outils numériques et acquière, au terme de sa formation, des compétences correspondant à ses besoins pour la vie professionnelle, privée ou citoyenne.

L'organisation d'une séance préalable de prise en main des outils numériques apparaît indispensable. C'est là que le formateur remet le matériel et les applications/logiciels, évalue les compétences numériques du stagiaire et procède, au cas par cas, aux mises à niveaux nécessaires.

Après cette prise en main des outils et une mise à niveau initiale généralement courte, doublée d'un accompagnement individualisé plus approfondi si nécessaire, s'en suit la formation à proprement parler à laquelle le stagiaire est inscrit. Au fil de son parcours de formation, il y rencontre les ressources numériques mises en oeuvre dans le centre.

Tout au long de leur parcours de formation, les stagiaires se familiarisent ainsi avec l'utilisation des outils et développent leurs compétences numériques.

Les formateurs doivent quant à eux, très régulièrement, injecter de nouveaux contenus de formation en lien avec les besoins qui émergent, régler les difficultés rencontrées par les stagiaires, et se former eux-mêmes pour proposer de nouvelles ressources numériques adaptées et accessibles aux stagiaires.

### 2.2.1. Diagnostic

Avant toute chose, afin d'identifier le niveau de compétence de chaque stagiaire en regard des outils numériques mobilisables par le centre, il est d'usage d'accompagner le stagiaire volontaire dans un **diagnostic** de ses compétences numériques. Le diagnostic est parfois amorcé en amont des inscriptions lors des séances d'information aux candidats stagiaires, mais plus généralement lors de la prise en main des outils par le stagiaire.

Le choix des outils utilisés dans le centre s'oriente souvent vers des outils numériques utilisés dans la vie quotidienne, ou dont l'usage est proche de ceux-ci (p.e. messagerie instantanée via des réseaux sociaux tels que WhatsApp ou Messenger). En effet, partir des usages du numérique déjà existant facilite leur mise en œuvre en formation. Dès lors, dans la plupart des cas, quelques questions et tâches génériques permettent une évaluation rapide de la capacité d'utilisation de ces outils « familiers », « attractifs » ou encore « facile d'usage ».

Certains opérateurs de formation utilisent quant à eux des **grilles d'autoévaluation** des compétences numériques basées sur des tests de positionnement. Ce type de grille permet de réaliser un bilan à l'entrée en formation. Utilisé en cours et en fin de formation, il permet également de mettre en évidence les compétences acquises par le stagiaire entre le début, le milieu et la fin de la formation.

Parfois des tests de positionnement existants<sup>3</sup> sont utilisés en l'état : 123 DiGiT (WeTechCare), test du PMTIC (SPW), TOSA (Bruxelles Formation), ou encore « Mon profil » ou « DOCIMO » (Forem). Basés sur le Cadre de référence européen pour les compétences numériques DigComp<sup>4</sup>, ces **tests de positionnement** permettent d'objectiver la montée en compétences numérique du stagiaire et donnent des indications plus fournies sur son niveau d'autonomie numérique du stagiaire en regard de 21 compétences numériques, regroupées en cinq domaines.

### 2.2.2. Mise en route

Avant tout usage du numérique dans le cadre d'une formation, il est important de procéder à la **prise en main des outils** nécessaires, tant sur le plan du hardware (matériels et accessoires) que de l'utilisation des softwares (logiciels et « appli »).

Le **déroulement** de cette étape clé, indispensable à l'usage du numérique avec les stagiaires, repose sur la **présence physique** des stagiaires. Elle s'organise, selon les cas, en **individuel ou en groupe**.

---

<sup>3</sup> Pour une présentation des outils de positionnement en compétences numériques, voir les fiches dédiées sur le site de Start Digital à l'adresse : <https://start-digital.be/mediateurs/fiches/>

<sup>4</sup> Il s'agit du cadre commun retenu par la Wallonie et les partenaires du projet Start Digital en ce que « Le cadre européen DigComp décrit les compétences numériques attendues de tous les citoyens. »

Elle se tient généralement dans la foulée de la signature du contrat pédagogique avec le stagiaire ou dans les trente jours qui suivent son entrée, lors de l'élaboration du programme individualisé de formation.

### *Accès au matériel*

Le stagiaire, le cas échéant, se voit remettre par le centre le matériel requis pour la formation (PC portable, Chromebook, tablette et accessoires de type souris, webcam, stylo lecteur...) sous forme de prêt.

Un travailleur désigné au sein du centre, dans la plupart des cas un formateur dont le numérique ne constitue pas le cœur de sa mission, installe et configure avec le stagiaire les logiciels et accessoires qui seront utilisés, et crée le cas échéant un compte avec l'apprenant (nom d'utilisateur, adresse mail, mot de passe...)

Des solutions sont recherchées avec le stagiaire qui souhaiterait travailler à distance mais qui rencontrerait des difficultés d'accès au matériel (prêt, aide financière, accès public en EPN<sup>5</sup>...), à une connexion Internet (p.e. « Internet for all » de Proximus<sup>6</sup>), à un espace de travail adéquat...

### *Prise en main des outils*

Dans le cadre de la prise en main des outils, une formation est dispensée au stagiaire. Généralement ciblée sur une mise à niveau en vue de l'utilisation des outils de communication et applications installés, cette formation prend alors la forme d'un **module d'initiation** généralement d'une demi-journée maximum.

Des centres utilisent des **ressources** et outils pédagogiques disponibles en ligne pour accompagner cette prise en main de l'ordinateur et de certaines applications lors des premières utilisations : tutoriels du Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté pour apprivoiser l'ordinateur<sup>7</sup>, [123digit.be](http://123digit.be), [pmtic.net](http://pmtic.net), la [box numérique](http://boxnumerique.be), etc.

Un **cadre d'utilisation pour les outils** est également fixé. Les informations sur les règles en matière d'usage des outils et équipements numériques dans le centre sont données à cette étape initiale. Le cadre est plus ou moins formalisé selon les centres rencontrés. Cette communication peut être doublée d'une sensibilisation aux usages du numérique dans le contexte de formation, de sorte d'éviter une éventuelle utilisation inappropriée des outils mis à disposition par le centre (p.e. respect des horaires et de la vie privée), tout en travaillant le « savoir-être numérique » (en visio, avec les réseaux sociaux...) nécessaire dans un futur cadre professionnel.

Notez que cette initiation aux outils numériques se prolonge dans tous les cas avec les stagiaires qui le nécessiteraient, le jour même et tout le long de la formation.

---

<sup>5</sup> Espace Public Numérique de Wallonie (EPN). Plus d'informations sur : <https://emploi.wallonie.be/home/plan-numerique/espaces-publics-numeriques.html>

<sup>6</sup> [https://www.proximus.be/fr/id\\_cr\\_internet\\_for\\_all/particuliers/r-orphans/internet-pour-tous.html](https://www.proximus.be/fr/id_cr_internet_for_all/particuliers/r-orphans/internet-pour-tous.html)

<sup>7</sup> <https://www.preventionvulnerabilites.be/les-ressources/>

### 2.2.3. Activités de formation intégrant le numérique

Une fois ces outils numériques pris en mains par les stagiaires, ceux-ci vont pouvoir être utilisés dans le cadre de la formation. Les stagiaires seront présents physiquement, distants ou un mixte des deux selon les cas. En situation réelle ou virtuelle de formation, c'est ici que méthodologie pédagogique, cadre et accompagnement en lien avec l'usage du numérique prennent forme.

*Lors de la première utilisation, s'assurer de la maîtrise des outils par les stagiaires !*

Lors de la **première utilisation** du numérique dans le cadre de la formation, il va s'agir pour le formateur d'identifier dans quelle mesure chaque stagiaire maîtrise les outils mis à disposition lors de la séance initiale (les deux pouvant se superposer selon les cas) afin de réajuster et adapter son accompagnement. Les supports de formation « en ligne », plateformes d'apprentissage, outils TICE<sup>8</sup>, réseaux sociaux, boîtes mail ou encore outils de visioconférences sont ainsi expérimentés, en groupe et dans tous les cas avec l'**assistance du formateur**. Les procédures et consignes communiquées préalablement seront rappelées.

Les stagiaires rencontrant des difficultés feront l'objet d'un accompagnement « sur mesure », les difficultés tendant à s'estomper au fil de l'acquisition de compétences numériques de base et de compétences transversales les aidant à y faire face.

*Modalités pédagogiques ou d'accompagnement*

L'accompagnement ou les **séances de formation** s'enchaînent ensuite.

Les **espaces d'apprentissages** varient. L'espace classique de la classe se transforme parfois. Le stagiaire peut se trouver :

- *présent physiquement* dans le local de formation, soit qu'il n'utilise pas l'outil numérique (refus, compétences insuffisantes...), soit qu'il l'utilise en présence du formateur.
- *à distance* du local de formation, soit chez lui, dans un espace aménagé au sein du centre ou ailleurs.

La **synchronicité de l'apprentissage** varie également. Les activités peuvent être réalisées en mode synchrone ou asynchrone.

- *En mode synchrone*

La plupart du temps, le formateur est en contact direct avec le ou les stagiaires en face-à-face. La formation ou l'accompagnement se fait en présentiel, sinon par téléconférence ou téléphone<sup>9</sup>.

L'apprentissage est qualifié de « **synchrone** » quand les stagiaires apprennent en même temps. Ils assistent ensemble à chaque séance de formation et peuvent interagir instantanément avec le

---

<sup>8</sup> Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement. « *Les TICE regroupent ensemble d'outils conçus et utilisés pour produire, traiter, entreposer, échanger, classer, retrouver et lire des documents numériques à des fins d'enseignement et d'apprentissage.* », Wikipédia.

<sup>9</sup> Les prestations de formation sont alors règlementairement assimilées au présentiel. Voir Circulaire interprétative du 10 juin 2021 relative à l'arrêté du Gouvernement wallon du 15 décembre 2016 relatif aux centres d'insertion socioprofessionnelle dans le cadre de la crise sanitaire du SARS-CoV-2 [MB 05.08.2021]



formateur et entre eux. Pour les participants à distance, des sous-groupes « virtuels » sont généralement constitués par le formateur pendant la séance.

Cette modalité nécessite l'utilisation d'un **outil de visioconférence** de type Microsoft Teams, Zoom meetings, Google Meet, BigBlueButton, Framataalk ou Jitsi Meet, etc.

Ce mode nécessite également de fixer un **calendrier précis** afin que les stagiaires soient présents physiquement ou virtuellement aux plages horaires prédéfinies.

Pour s'en assurer, les centres procéderont à des **convocations et rappels** aux stagiaires au moyen des **canaux de communications numériques** choisis en amont : par mail, SMS, messageries instantanée (WhatsApp, groupes Facebook, Discord), téléphone. Ces canaux de communications servent également pour accompagner les stagiaires tout le long de la formation à distance.

Pendant les séances d'accompagnement ou de formation, le formateur peut proposer aux stagiaires de réaliser des tâches, exercices, évaluations, tests, etc.

- *En mode asynchrone*

Dans l'apprentissage asynchrone, le formateur n'est plus en contact direct avec le ou les stagiaires en face-à-face.

Ainsi par exemple, aux activités en présentiel ou par téléconférence ou téléphone peuvent s'ajouter des **travaux** à réaliser par les stagiaires de façon autonome entre les séances. Des contenus ou des explications accessibles à distance sous forme de vidéos, de tutoriel... peuvent aussi être proposés aux stagiaires qui souhaiteraient librement aller plus loin dans leurs apprentissages. Des supports accessibles à distance peuvent en outre être proposés pour une prise de connaissance d'informations préalable à une séance en présentiel, comme c'est le cas par exemple dans les classes inversées.

Aujourd'hui, il s'agit bien souvent de proposer au stagiaire de « booster »/compléter sa formation en dehors de l'apprentissage synchrone.

Dans certains cas, il peut s'agir non d'un « plus » mais bien d'une prestation de formation à proprement parler. La formation ou l'accompagnement se réalise alors « hors présentiel », et l'apprentissage est qualifié d'« **asynchrone** » : les stagiaires réalisent seuls, à distance et à leur rythme, des contenus de formation qui leur sont confiés par le formateur.

Le feedback du formateur est également différé dans le temps. Il se fait en ligne, par visioconférence ou par échange de mail suite à l'analyse du travail réalisé par le stagiaire.

Cette modalité nécessite de la part du formateur de produire des contenus et des tâches à réaliser à distance en autonomie, qu'il diffusera ensuite auprès des stagiaires. Pour ce faire, il est indispensable d'utiliser des outils TICE et médias de communication mis en place avec le groupe (mail, réseaux sociaux, page internet, Youtube...).

Certains centres vont plus loin et créent des modules pédagogiques en ligne, voire parfois des séquences d'apprentissages accessibles à distance.

Les contenus sont alors agencés sous forme de présentations interactives (avec Genially par exemple) et de murs collaboratifs virtuels (avec Padlet par exemple) regroupant des images, du texte, des sons, des documents, liens internet, vidéos, quiz, exercices, etc. pour former un cours ou une séquence.

Les centres usent peu des plateformes d'apprentissage en ligne, et il est rare de voir des parcours complets d'apprentissage en e-learning mis à disposition des stagiaires CISP.

Dans tous les cas – asynchrone, synchrone, présentiel, distanciel ou mixte – le formateur utilise des outils TICE pour créer des contenus en ligne et dynamiser la formation. Cette hybridation de l'apprentissage<sup>10</sup> nécessite une **préparation spécifique de la part du formateur** : contenus de cours et méthodes pédagogiques doivent être adaptés à une prestation virtuelle.

Le CEDIP (relayé par les partenaires du projet Start Digital) renseigne ainsi 28 fiches de présentation de modalités pédagogiques<sup>11</sup>, indiquant que « *Les compétences du 21e siècle réclament un apprentissage moderne.* »

Mais ce n'est pas tout ; le formateur veillera à :

- s'assurer de la présence des stagiaires tant en présentiel, qu'à distance ou un mixte des deux,
- maîtriser l'engagement des apprenants dans la formation,
- accrocher et maintenir la concentration des stagiaires en :
  - changeant régulièrement de rythme
  - évitant les longs discours
  - variant les activités et les supports : intégrer du son, des images et vidéos...
  - organisant des moments ludiques pour soutenir l'attention et stimuler la participation
  - prévoyant des pauses plus fréquentes
  - etc.

### **Outils numériques utilisés en CISP**

A l'ère du numérique, le formateur s'appuiera sur les **outils TICE pour dynamiser ses cours et stimuler les échanges, mais également pour créer et transmettre des contenus.**

En sus des outils Microsoft Office 365 ou de la suite Google, et d'un outil de visioconférence le cas échéant, nombreux sont les formateurs qui usent aujourd'hui :

- du tableau blanc interactif (Jamboard),
- de murs collaboratifs numériques (Padlet),
- de présentations et modules pédagogiques interactifs (Genially),

---

<sup>10</sup> L'apprentissage hybride consiste en un « (...) dispositif de formation qui s'appuie sur un environnement numérique (plateforme d'apprentissage en ligne). Ce dispositif propose aux étudiant-e-s des ressources à utiliser ou des activités à réaliser à distance (en dehors des salles de cours) et en présence (dans les salles de cours). La proportion des activités à distance et en présence peut varier selon les dispositifs. » Définition issue du projet Hy-Sup (2009-2012), reprise par B ; Devauchelle (2021) dans son article disponible sur :

<http://www.cafepedagogique.net/lexpresso/Pages/2021/05/07052021Article637559671974496941.aspx>

<sup>11</sup> <http://www.cedip.developpement-durable.gouv.fr/fiches-modalites-pedagogiques-a1213.html>

- de réseaux sociaux et messageries instantanées (WhatsApp, Messenger et groupes Facebook),
- de tutoriels et enregistrements vidéos diffusés ensuite sur Youtube,
- de pages internet créées en ligne (Microsoft Sway, Google Sites),
- de portails de cours en ligne ouverts à tous (MOOC),
- de plateformes d'enseignement et d'apprentissage (Espace virtuel – Editions Maison des Langues FLE) ou encore de tests en langue (Wallangue),
- de quizz et sondages en temps réel (Socrative),
- de générateurs de mots-croisés (Educol),
- de créateurs d'exercices sur mesure en ligne (LearningApps),
- de jeux interactifs créés à partir de listes de mots (EduCandy),
- de créateurs d'activités associées à des listes de vocabulaire (Quizlet),
- de questionnaires à choix multiples permettant à plusieurs utilisateurs de jouer simultanément (Kahoot !),
- de plate-formes de conception graphique (Canva),
- de créateurs de questionnaires avec vote interactif et "mur de messages" permettant de récolter des questions et des commentaires pendant une présentation ou un cours (Wooclap),
- de créateurs de présentations et vidéos explicatives animées (Powtoon),
- de services en ligne de traitement de texte et de travail collaboratif (Framapad),
- etc.

### *Solutions intégrées*

Là où la plupart des centres utilisent « à la carte » ces logiciels et applications qui offrent des solutions facile d'usage et peu coûteuses sinon gratuites, quelques centres ont opté pour l'utilisation d'une **suite d'outils et de services numériques intégrés** dont :

- Google workspace for education (plate-forme regroupant des outils Google tels que Meet, Chat, Hangouts, Drive, Form, Doc, Sheets, Sites, Classroom, Calendar, Gmail...)
- Teams avec la suite Office 365 Éducation de Microsoft pour l'ensemble du personnel et des stagiaires (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher, Access ainsi qu'un ensemble de services Cloud en ligne tels que OneDrive, Exchange Online, SharePoint Online, Teams, Sway ou Yammer)

Cette solution intégrée présente l'avantage :

- de permettre des interactions entre les outils et de proposer des facilités en termes de communication, de travail collaboratif et de partages
- de faciliter l'aide à distance, les opérations de configuration, de mise à jour et de maintenance en tendant à l'uniformisation des outils numériques employés et du parc informatique du centre.

Elle intéresse davantage les centres de grandes tailles ayant plusieurs implantations, ou développant des filières de formation impliquant le software, de types secrétariat et bureautique. Ces derniers pourront y trouver une plus-value à la formation professionnelle des stagiaires tout en disposant des compétences en interne pour gérer ce type de développement.

Rares sont les centres qui s'emploient à des solutions plus complexes et parfois plus coûteuses pour développer un « environnement » complet d'enseignement et optent pour un LMS (*Learning Management System*). Ces LMS sont des logiciels permettant de gérer une **plateforme d'apprentissage en ligne** (Moodle par exemple), en permettant principalement d'organiser l'apprentissage (contenus) et de gérer des parcours (suivi des apprenants).

Ces plateformes proposent notamment :

- des outils d'aides à la création de cours
- l'organisation de cours sous forme de filières
- la gestion de contenus
- un suivi des présences
- une facilitation des interactions entre personnel d'encadrement, apprenants et ressources pédagogiques

***Un accompagnement technique et un soutien psychosocial pour un numérique qui n'exclut pas !***

Tout au long du parcours de la formation, des **compléments de formation et des accompagnements individuels sur des aspects techniques mais également sociaux** sont organisés. Ils peuvent permettre de dépasser des difficultés particulières dans l'utilisation des outils numériques utilisés dans le centre... mais également de répondre à des besoins et des attentes des stagiaires confrontés au numérique qui sont bloqués sinon freinés dans leurs démarches d'insertion professionnelle et sociale.

#### *Soutien technique et/ou sur les compétences numériques*

Stagiaires comme formateurs sont susceptibles de rencontrer des problèmes techniques liés aux matériels, logiciels et applications, ainsi qu'à leur configuration (oubli de mot de passe, de code pin, problème de connexion, etc.). Il se peut par ailleurs qu'ils éprouvent des difficultés dans la manipulation d'outils numériques mis en œuvre dans le centre.

Dans de nombreux cas, la prise de contrôle du PC à distance par le formateur (avec Teamviewer par exemple) offre le soutien technique nécessaire. Toutefois, cette solution n'est pas toujours possible techniquement. Par ailleurs, dans certains cas, des compétences numériques complémentaires à l'accompagnement par le formateur sont requises.

Une **assistance doit alors être organisée dans le centre**. Elle prend différentes formes selon les moyens et compétences disponibles... cela va du relais en interne à une personne compétente à l'organisation de permanences au sein du centre.

#### *Accompagnement social*

Enfin, l'identification ou l'expression de difficultés à l'usage du numérique nécessaire à l'insertion socioprofessionnelle du stagiaire donne lieu à l'organisation d'accompagnements ou de modules spécifiques : outils numériques du Forem tel que le « Mon profil », applications telles TEC (transports en communs wallons), Waze (informations routières), Immoweb (recherche de biens

immobiliers), itsme (identité numérique), Google Street view (navigation virtuelle), Le bon plan (ressources sociales et de santé su Charleroi), etc.

Par ailleurs, l'accompagnateur social veille tout au long de l'accompagnement à conscientiser le stagiaires quant à l'usage qu'il fait, ou non, du numérique.

Parfois, le stagiaire sera orienté vers une formation de base au numérique.

#### 2.2.4. Fin de formation

La fin de processus est le moment pour évaluer les compétences numériques acquises par le stagiaire dans le cadre de sa formation et, pour le centre, d'évaluer son accompagnement et ses pratiques. Réalisée « avant/pendant/après », l'évaluation permet de mettre en évidence les compétences acquises par le stagiaire en lien avec son utilisation des outils numériques expérimentés au travers de sa formation. L'évaluation renforce la confiance en soi du stagiaire en objectivant :

- le chemin parcouru,
- les forces et les points d'amélioration,
- les freins au numérique éventuellement levés,
- les capacités acquises.

En regard des compétences numériques attendues de tous les citoyens reprises au cadre de référence européen DigComp<sup>12</sup>, l'usage adéquat des outils numériques dans l'accompagnement des stagiaires favorise le **développement de compétences numériques** dans plusieurs domaines. Les stagiaires concernés sont capables de traiter des informations en consultant des moteurs de recherches, de partager et de publier des contenus en ligne voir même d'en créer, d'envoyer des e-mail et d'y ajouter des pièces jointes, de répondre à des questionnaires en ligne... autant de compétences ainsi mobilisées identifiables dans DigComp.

Suite à l'usage fait du numérique par les centres brossé dans les chapitres précédents, certaines des 21 compétences numériques sont ainsi mobilisées dans les 5 domaines de compétences de DigComp : Information, communication et collaboration, création de contenu, sécurité, résolution de problèmes.

Le **niveau de maîtrise de la compétence mobilisée**, de 1 (débutant) à 8 (expert) en fonction de la **complexité de la tâche** associée et du degré d'autonomie de l'individu qui réalise cette tâche, pourra à priori passer du niveau 1 au niveau 3, c'est-à-dire de l'exécution de tâches simples avec guidage à l'exécution de tâches routinières en autonomie avec guidage en cas de besoin. Plusieurs pratiques identifiées mobilisant des compétences numériques en regard du cadre DigComp sont données à titre indicatif au tableau « [Mobilisation de compétences DigComp](#) » qui figure en annexe.

L'intégration du numérique dans l'accompagnement des stagiaires favorise ainsi la montée en compétences numériques, mais également le **développement de compétences transversales** ou « soft skills » : stagiaires (comme les membres du personnel) apprennent à communiquer et

---

<sup>12</sup> DigComp pour « European **D**igital **C**ompetence Framework for Citizens », dans « Comprendre DigComp 2.1 », <https://start-digital.be/mediateurs/wp-content/uploads/2021/12/Comprendre-Digcomp-2.1-1.pdf>.

collaborer dans un monde numérique, à intégrer les technologies numériques dans leurs vies personnelles, professionnelles et civiques. Ces compétences numériques et « soft skills » favoriseront ensuite leur insertion dans nos sociétés qui se digitalisent, la compétence numérique étant reconnue au niveau européen comme l'une des huit compétences clés pour l'apprentissage tout au long de la vie<sup>13</sup>. Aujourd'hui, trouver un emploi, travailler, apprendre, réaliser des achats, obtenir des informations sur la santé et de nombreuses autres actions du quotidien nécessitent de plus en plus de maîtriser des compétences numériques.

Pour finir, le centre pourra encore, en vue de leur reconnaissance dans le cadre de son parcours, orienter ou accompagner le stagiaire dans la validation voire la certification de ses compétences numériques ainsi acquises, et/ou lui proposer de poursuivre ses apprentissages en l'orientant vers une formation au numérique.

---

<sup>13</sup> « Comprendre DigComp 2.1 », op.cit.

### 3. Conclusions

Début 2020, on n'envisageait pas pouvoir affirmer que l'usage du numérique se généraliserait à ce point dans le secteur de l'insertion socioprofessionnelle, et pourtant... La crise sanitaire est passée par là, avec ses périodes de confinement et ses mesures dites de « distanciation sociale », avec pour conséquence d'accélérer de façon parfois désordonnée la transition numérique dans les CISP. L'urgence et la gravité des situations vécues par les personnes fréquentant habituellement les formations, d'autant plus isolées, ont amené les travailleurs à faire preuve d'inventivité et d'ingéniosité dans leurs pratiques. Tous les travailleurs des centres ont dû s'adapter, portés par une même volonté marquée de maintenir l'accompagnement social et, quand ce fût possible, de poursuivre les activités de formation. Pour s'adapter, nombreux sont celles et ceux qui ont pu ou dû compter sur les outils numériques.

Depuis lors, le recours au numérique se réorganise... progressivement. Mais jusqu'à quand... ? Au risque de renforcer des inégalités sociales, son usage doit être cadré : l'accompagnement physique reste prioritaire, et il ne s'agit pas plus aujourd'hui qu'hier de « faire du numérique pour faire du numérique ». L'accompagnement social requiert du présentiel. Par ailleurs, nombreux sont les publics peu qualifiés en situation de fracture numérique, à commencer par les difficultés d'accès au matériel informatique. Plusieurs mesures de soutiens octroyés au secteur ont permis aux centres agréés par la Wallonie de prêter du matériel aux stagiaires et de les accompagner à minima en vue d'une utilisation en formation. Mais « demain », s'inquiète le secteur, dans deux à trois ans, quand ce matériel devra être déclassé, les difficultés seront grandes pour le renouveler !

Peu de centres développent la formation à distance mais ceux que nous avons rencontrés et qui ont abandonné cette modalité n'ont pas pour autant « jeté le bébé avec l'eau du bain ». L'intégration réfléchie et l'usage critique du numérique dans le cadre des activités de formation favorise la montée en compétences numériques des stagiaires, et réduit la fracture numérique. Face aux situations, attentes et besoins différenciés des stagiaires, mais également du personnel d'encadrement, les centres ont intégré des outils numériques dans leurs pratiques professionnelles et développent une approche adaptée tant au projet pédagogique qu'aux réalités de terrain. Reste que *« les travailleurs sociaux sont débordés par des demandes croissantes d'accompagnement visant à effectuer diverses démarches en ligne. Il devient donc urgent d'accompagner le personnel qui s'essouffle peu à peu de devoir s'éloigner de sa mission première. »*<sup>14</sup>

Indépendamment de la singularité du moment de crises que nous vivons, la digitalisation de la société suit son cours et continue de modifier nos échanges, nos pratiques, nos activités, notre rapport aux savoirs et à l'information... Elle impacte les démarches de la vie quotidienne, professionnelle, culturelle et sociale ; mais encore les techniques de recherche d'emploi et de recrutement, les dispositifs de formations et les pratiques pédagogiques, l'accompagnement social, les profils de compétences attendus sur le marché de l'emploi ainsi que les métiers et les compétences transversales de « demain ».

---

<sup>14</sup> « Non, le numérique n'a pas tous les droits », Carte Blanche, par un collectif de signataires, 13/12/2021, [https://www.interfed.be/wp-content/uploads/2021/12/CB-Numerique\\_20211213.pdf](https://www.interfed.be/wp-content/uploads/2021/12/CB-Numerique_20211213.pdf)

A l'heure où nous écrivons, une réforme en Wallonie du dispositif PMTIC (Plan Mobilisateur des Technologies de l'Information et de la Communication) est en cours d'élaboration. Il est remplacé par un programme de formation de base au numérique pour favoriser l'insertion socioprofessionnelle des Wallons en situation de fracture numérique<sup>15</sup>. Comme souhaite le rappeler un parlementaire soutenant la réforme : « *le nouveau dispositif prend pour référence le DigComp et la formation numérique est une compétence essentielle à la formation, au travail, mais aussi aux loisirs et à la participation citoyenne.* »

A nous de contribuer à ce que le numérique améliore de manière durable l'insertion socioprofessionnelle et l'inclusion des publics peu qualifiés !

---

<sup>15</sup> Pour en savoir plus : <https://emploi.wallonie.be/newsletters/competences-numeriques-de-base/formation-de-base-au-numerique--une-procedure-simplifiee.html>



