L'essor

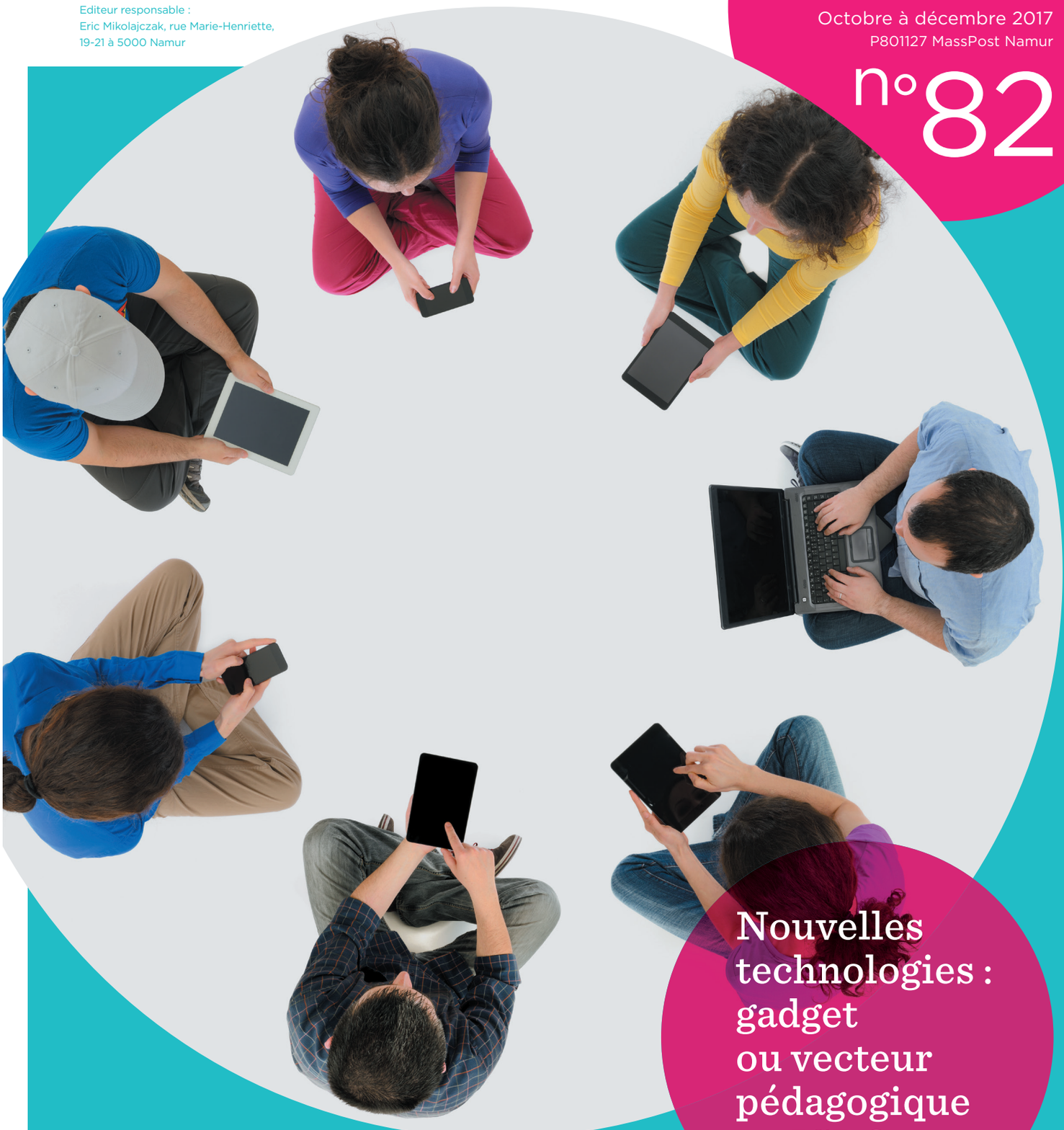
Editeur responsable :
Eric Mikolajczak, rue Marie-Henriette,
19-21 à 5000 Namur

bpost
PB- PP
BELGIE(N) - BELGIQUE

La revue trimestrielle du secteur de l'insertion socioprofessionnelle

Trimestriel
Octobre à décembre 2017
P801127 MassPost Namur

n°82



Nouvelles technologies : gadget ou vecteur pédagogique en ISP ?

L'interfédé CISP

Essor_82_05c_BL__.indd 1 6/12/17 23:33

Sommaire



Les vœux 2018 de l'Interfédé 3

Editorial 4

Intro : La compétence numérique, une compétence clé 6

La fracture numérique : mythe ou réalité ? 7

Les Espaces publics numériques et l'accès aux nouvelles technologies en Wallonie 12

Une brève histoire (récente) du PMTIC 14

Pour une pédagogie des pratiques numériques 16

L'éducation au média numérique au service de l'insertion sociale 18

Pédagothèque, portail web pédagogique interactif : Stop ou encore ? 23

Animateur multimédia : un métier en besoin de reconnaissance 25

Le blog en alpha : bien plus que de la lecture-écriture 28

CV vidéo... ou pas ? 30

Réduire la fracture numérique avec Microbus 32

Pour en savoir plus... pour aller plus loin 34

Trans'formation : L'après-formation et le suivi post-formation des stagiaires 36



Le numéro 83 sortira en Mars 2018
Son thème :
Les métiers en pénurie
Contact : Véronique KINET
081/74.32.00
E-mail : secretariat@interfede.be

Essor_82_05c_BL__.indd 2 6/12/17 23:33

“On lache rien”, 40 ans d’engagement pour le secteur

En février 2018, Eric Mikolajczak cèdera la fonction de Secrétaire général de l’Interfédé qu’il occupe depuis 10 ans, à Anne-Hélène Lulling.

Comment remercier à sa juste valeur le travail et l’engagement d’Eric ?
Cheville ouvrière de notre secteur, Eric s’est toujours engagé avec plein d’énergie dans la promotion et la défense des centres d’insertion socioprofessionnelle, il a toujours été en soutien de toutes les EFT et DéFI, au-dessus de la mêlée si nécessaire. Il incarne l’unité du secteur dans le respect de sa diversité, de son pluralisme et de sa créativité.

Par sa force de conviction et de proposition, son engagement au quotidien à côté de celles et ceux qui se battent pour plus de dignité et d’équité, Eric rend concrètes les valeurs de la charte de l’Interfédé. Dans un idéal jamais oublié, il n’a cessé d’œuvrer pour les personnes les plus éloignées de l’emploi, les exclus de notre société. Que de hargne et de persévérance mais aussi de sagesse et d’humanité au service de cette lutte contre les exclusions.

C’est un grand Homme qui quitte le secteur. Nous ne doutons toutefois pas qu’il va vivre à fond, comme il l’a toujours fait dans son parcours professionnel et que ses nombreux projets seront extraordinaires.

Belle route à Eric et merci pour tout ce qu’il nous a apporté, bienvenue à Anne-Hélène.

L’ÉQUIPE ET LE CONSEIL D’ADMINISTRATION DE L’INTERFÉDÉ



“Il n’existe rien de constant, si ce n’est le changement.”

Bonne année 2018.

L’interfédé CISP

Essor_82_05c_BL__.indd 3 6/12/17 23:33

ÉDITORIAL

Retour vers le futur

Fin janvier 2018, Éric Mikolajczak quittera les fonctions qu'il occupe depuis 10 ans en tant que Secrétaire général de l'Interfédé et passera les rennes à Anne-Hélène Lulling. Regards croisés sur le secteur et l'Interfédé des CISP des deux premiers Secrétaires généraux de l'histoire de l'Interfédé.

Retour en arrière : les faits marquants

Début des années '70, crise pétrolière, chômage de masse... et ce n'est qu'un début. On assiste dès lors à la naissance des premières initiatives de formation socio-professionnelle d'adultes portées par des militants, des personnes en questionnement et des associations, initiatives qui plus tard seront reconnues par décret en tant qu'Entreprises de formation par le travail (EFT) et Organisme d'insertion socioprofessionnelle (OISP), et plus récemment comme Centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP). Que de chemin parcouru depuis les premiers regroupements de centres de formation en fédération pour partager leurs vécus, leurs difficultés, rechercher des solutions, construire un positionnement politique. Les collaborations mises en œuvre entre les fédérations seront bientôt scellées au sein d'une représentation unique agréée plus tard en tant qu'Interfédération des EFT/OISP et plus récemment des CISP pour promouvoir la plus-value de notre secteur et porter de manière commune nos revendications sectorielles.

Paradoxalement, c'est le pouvoir politique qui a en quelque sorte mis sur pied l'Interfédé en dégageant fin 1988 "une queue de budget" de 3 millions de francs belges (75.000 euros) et a ainsi soutenu sa constitution entre la bûche de Noël et les cotillons du réveillon du Nouvel An. Pour permettre à l'asbl de remplir ses missions (à l'origine, formation des travailleurs des EFT et communication via l'Essor), l'Interfédé s'est, dans un premier temps, appuyée sur les forces vives des fédérations.

Il faut attendre 1995 pour que l'Interfédé procède à l'engagement des premiers travailleurs pour répondre aux nombreux défis qui attendent le secteur, renforcer son professionnalisme et porter les revendications communes des fédérations et des centres. Dans la foulée et suite à l'évaluation du parcours d'insertion qui souligne la nécessité de créer un dispositif multi partenarial d'information et de conseil des demandeurs d'emploi – pour leur permettre un accès vers la formation la plus appropriée – naissent les Carrefour Formation (aujourd'hui Carrefour Emploi Formation Orientation - CEFO) auprès desquels l'Interfédé détache 20 conseillers à la formation.

En 2003, les 5 fédérations vont un pas plus loin dans l'organisation de leur partenariat autour de l'Interfédé et signent entre elles les « Accords de la Saint-Félix » qui participent à la professionnalisation de l'Interfédé et permettent de réguler son processus de décision. Deux événements vont également permettre à l'Interfédé de davantage se profiler comme acteur politique incontournable auprès des pouvoirs publics pour la promotion et la défense du secteur de l'insertion socioprofessionnelle. Le premier s'opère fin 2007 par la volonté des fédérations de créer la fonction de Secrétaire général, véritable porte-parole du secteur, soutenu dans un second temps par la mise sur pied d'un Bureau du Conseil d'administration, chargé avec lui de la représentation du secteur. La structure est ainsi prête à entamer un processus qui lui permettra de se positionner vis-à-vis du politique et de ses partenaires de l'ISP comme l'interlocuteur unique du secteur CISP, dans le respect de la diversité sectorielle, pour renforcer la structuration et la cohésion du secteur des CISP.

En 30 ans d'existence, l'Interfédé a progressivement évolué pour atteindre la maturité d'une structure adulte, décomplexée, forte de son expertise et de la reconnaissance de ses pairs. Ainsi, notre secteur est reconnu et légitimé pour les actions qu'il réalise avec et pour le public des demandeurs d'emploi particulièrement éloigné du marché du travail. Le secteur CISP a acquis une cohérence, une structure, une identité professionnelle. Chacun (centres, fédérations, Interfédération) a pu y trouver sa place tout en préservant ses racines et valeurs. Les liens entre les centres et les initiatives entre fédérations se sont renforcés. Par ailleurs, l'autonomie pédagogique, l'un de nos piliers, n'a jamais été contestée ni remise en question. Elle fonde notre spécificité.

D'aujourd'hui à demain

Aujourd'hui, nos missions et nos objectifs sont désormais déterminés par le décret CISP. Nous devons continuer à accompagner et interroger la mise en œuvre de cette réforme dans nos pratiques, renforcer et développer de nouvelles compétences avec et pour notre public notamment en matière de projet post-formation. Les personnes en formation sont le moteur et la finalité de nos actions depuis le début de notre

Essor_82_05c_BL__.indd 4 6/12/17 23:33



histoire. Les stagiaires sont une vraie ressource tout comme le sont les travailleurs des centres, des fédérations et de l'Interfédération.

Les enjeux seront de garder notre identité, notre autonomie associative ainsi que la souplesse et la diversité d'une offre de formation de qualité tout en préservant notre public qu'il ait des perspectives d'emploi à court, moyen ou long terme. Et au vu de l'évolution de notre société et de ses modèles technologiques, économiques et sociaux, nous pouvons aussi nous questionner : y aura-t-il toujours demain de l'emploi durable et de qualité pour toutes et tous ? Quels seront les effets des mutations du monde du travail sur la population, sur le public le moins qualifié, le moins diplômé ? En quoi les nouvelles technologies seront-elles un levier ou un obstacle pour permettre à chacun de trouver sa place dans une société qui juge encore et toujours par la valeur travail ?

À nous de participer à la valorisation des compétences de nos publics, de les soutenir et de les armer contre les dérives de l'État social actif, sa violence institutionnelle, ses politiques contre-productives, du tout à l'emploi rapide. À nous de résister à l'uniformisation et à l'adéquationnisme. Le monde de demain ne doit pas concerner que les personnes les plus proches de l'emploi et reléguer sur une voie sans issue celles sur lesquelles on a accolé une étiquette de non-employabilité. L'enjeu d'une action d'insertion socioprofessionnelle ne se réduit pas à un seul résultat chiffré de remise à l'emploi. Notre action présuppose aussi un regard qualitatif et une prise en considération de la personne dans sa globalité en visant l'amélioration de son bien-être.

Nos réponses aux problématiques rencontrées par le secteur doivent avant tout être centrées sur notre public, ses projets et besoins. C'est en cela que nous sommes le secteur de l'insertion socioprofessionnelle et que nous entendons bien le rester. Nos fondamentaux sont ancrés dans le social, l'économique et le pédagogique. Notre action, fondée sur les valeurs de justice sociale et de solidarité, vise l'émancipation individuelle et collective des stagiaires qui entrent en formation dans nos centres.

Aujourd'hui et demain, nous devons développer la mutualisation de nos pratiques, occuper le terrain de manière constructive et active. Nous devons amplifier les collaborations, créer des alliances respectueuses de nos partenaires, de nos interlocuteurs et de nous-mêmes. Et là où c'est nécessaire, résister à l'exclusion et la stigmatisation de notre public.

Nous devrons sans doute argumenter, convaincre, rassembler, lutter, mais n'est-ce pas là l'essence même de notre engagement militant ?

Propos recueillis par

VÉRONIQUE DUPONT ET VÉRONIQUE KINET,

Membres du Comité de rédaction de l'Essor auprès d'Éric MIKOLAJCZAK, Secrétaire général de l'Interfédé et Anne-Hélène LULLING, Présidente 2017 et future Secrétaire générale de l'Interfédé

Essor_82_05c_BL__.indd 5 6/12/17 23:33

INTRO

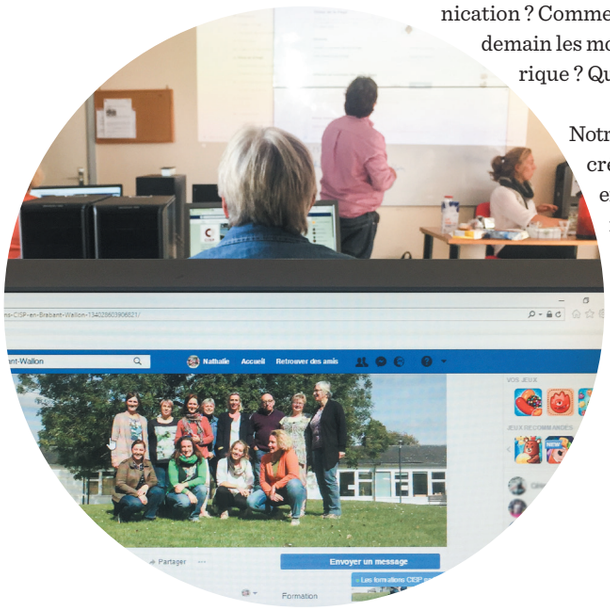
La compétence numérique, une compétence clé

L'Europe estime que la maîtrise de la compétence numérique est l'une des compétences clés[1] qui soutient les apprenants dans leur épanouissement personnel et, sur le long terme, leur recherche d'emploi et leur participation à la société. Aujourd'hui, l'accès à l'information, aux démarches administratives, aux savoirs se réalise par le biais des nouvelles technologies de l'information (démarches administratives et bancaires, recherche d'horaires de transports en commun, déclaration d'impôt, inscription comme demandeur d'emploi, consultation de données). Bien plus, partager les clés d'accès aux nouvelles technologies permet de faire entendre sa voix (signer une pétition, prendre position, prendre connaissance de l'action collective, déchiffrer l'actualité). Il s'agit donc d'un véritable enjeu démocratique.

Aujourd'hui, pour beaucoup, l'accès aux nouvelles technologies semble être progressivement une réalité. Bon nombre de personnes possède un écran (smartphone, tablette, ordinateur). Le niveau d'équipement ne semble donc plus l'obstacle premier, mais c'est bien l'utilisation de ces moyens qui est interpellant. Il ne suffit pas simplement de disposer d'un écran, mais bien de maîtriser une véritable compétence numérique.

Comme le constate Périne Brotcorne dans son article : *"Les usages les plus "utiles" d'Internet semblent sous cet aspect socialement très mal distribués"* (une utilisation éclairée d'Internet pour les milieux sociaux favorisés et un Internet de loisirs pour les personnes ayant un niveau d'études plus faible). Il est donc essentiel de lutter contre cet illettrisme numérique que l'on appelle aussi la fracture numérique du deuxième degré .

Pour accéder à des moyens de communication et d'information et les utiliser pleinement, il faut pouvoir disposer de ressources financières, culturelles et sociales qui ne sont pas encore accessibles à toutes et tous. C'est le cas des publics fragilisés qui cumulent les exclusions. Comment dès lors faciliter l'accès du plus grand nombre aux nouveaux moyens de communication ? Comment réduire la fracture numérique première ou secondaire ? Quels seront demain les moyens disponibles ? Comment développer une politique de culture numérique ? Quel devenir pour le plan national de lutte contre la fracture numérique ?



Notre secteur s'est emparé de la compétence numérique de diverses manières : en créant des outils, en mettant en place une plateforme, en collaborant par exemple avec les Espaces publics numériques, en se questionnant sur les métiers du numérique. Si les TIC sont des outils parmi d'autres, il est néanmoins important qu'ils soient employés en connaissance de cause. C'est donc la question de l'éducation critique à la société de la communication qui reste un véritable enjeu et un combat pour nos publics.

VÉRONIQUE DUPONT
pour le Comité de rédaction de l'Essor.

1 http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=URISERV:c11090

Essor_82_05c_BL__.indd 6 6/12/17 23:33

DOSSIER

La fracture numérique : mythe ou réalité?

"Si la "fracture numérique" existe, elle n'est que la traduction d'une violente ségrégation culturelle et intellectuelle, qui ne fait que s'amplifier avec les "nouvelles technologies". Tout comme on ne peut s'attaquer seulement aux symptômes sans se préoccuper de la maladie qui les provoque, toutes les mesures que l'on peut prendre pour lutter contre la fracture numérique ne seront réellement efficaces que si elles concernent aussi globalement la lutte contre l'exclusion sociale et culturelle". (Éric Guichard, 2009)

Depuis une quinzaine d'années en Belgique, comme ailleurs, le mot d'ordre est lancé : *"connectez-vous !"*. Après avoir accordé la priorité à la réduction de la fracture numérique en matière d'accès et d'acquisition de matériel informatique, les gouvernements misent dorénavant sur le développement des compétences numériques. Dernière initiative en date : le *"Digital Belgium Skills Fund"* lancé début mai à Bruxelles par le ministre fédéral de l'Agenda numérique, Alexander De Croo. Objectif : former les jeunes défavorisés aux attitudes et compétences attendues dans un monde digital. Lancé par Al Gore en 1995 comme slogan politique, la fracture numérique devint rapidement un concept sociologique ; elle est présentée depuis lors comme la nouvelle inégalité caractéristique des *"sociétés de l'information"* qu'il est nécessaire d'endiguer au risque de voir se creuser davantage la fracture sociale. Comme s'il allait de soi que l'on pouvait exploiter cette notion pour parler d'inégalités, on discute peu de ce que recouvre précisément ce slogan quasi politique. Quelles sont, au fond, ces inégalités à l'heure de l'omniprésence du numérique dans notre quotidien ? Décryptage.

> Un problème d'accès et de compétences ?

L'expression populaire de *"fracture numérique"* est censée rendre compte d'un large éventail de situations reflétant des disparités plus ou moins grandes concernant l'accès aux technologies numériques et leur consommation. Disposer d'un ordinateur ou d'une application mobile connectés à Internet et les utiliser sont les deux indicateurs généralement retenus pour identifier les cas de fracture numérique. De ce point de vue, les résultats des données statistiques annuelles sont sans appel[1] : les écarts en termes d'équipement et de consommation du numérique ont diminué ces dix dernières années en Belgique. En 2005, 58 % des ménages belges disposaient d'un ordinateur et seuls 56 % de la population étaient internautes. En 2015, 84 % des ménages avaient au moins un ordinateur, 83 % disposaient d'une connexion Internet via un ordinateur, un smartphone ou une tablette. Seuls 13 % des 16-74 ans n'avaient jamais utilisé Internet. Peut-on pour autant affirmer que les inégalités numériques se gomment progressivement? Rien n'est moins sûr. La lecture rapide de ces grandes enquêtes chiffrées laisse encore trop souvent présupposer que la diffusion du numérique conduit automatiquement à son usage social effectif, ce qui est évidemment un amalgame. Se limiter à cette dimension, c'est oublier que derrière le taux d'utilisation se cachent des usages d'intensité et de nature différentes, qui demandent des compétences variables et qui sont loin d'offrir les mêmes bénéfices à tous.

Communément, l'expression *"fracture numérique"* est censée désigner le fossé qui sépare les personnes bénéficiant de l'accès aux technologies numériques et de leurs usages – *"les*

"FRACTURE NUMÉRIQUE" EST CENSÉE DÉSIGNER LE FOSSÉ QUI SÉPARE LES PERSONNES BÉNÉFICIANT DE L'ACCÈS AUX TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES ET DE LEURS USAGES



1 Statistiques issues du Baromètre de la société de l'information 2016, SPF économie et statistiques (Statbel) http://economie.fgov.be/barometre_de_la_societe_de_l_informaton_2016

Essor_82_05c_BL__.indd 7 6/12/17 23:33



in" – et les autres – *"les out"*. Pourtant, de nombreux travaux scientifiques insistent depuis longtemps sur le caractère inopérant d'une conception dichotomique de la *"fracture numérique"* et s'attachent parallèlement à montrer la complexité du phénomène. Comme s'il n'allait toujours pas de soi que l'accès au même clavier et aux mêmes informations ne suffit pas à créer une égalité, il faut encore très souvent plaider en faveur d'une vision moins *"technocentrée"* de la question, et rappeler qu'il ne suffit pas d'être connecté pour entrer dans le monde numérique, encore faut-il savoir s'y repérer et en tirer quelques avantages sur divers plans sociaux. De ce point de vue là, les individus diplômés apparaissent, dans l'ensemble, plus habiles que les autres. C'est en tout cas ce que révèlent des travaux portant sur les différents types de pratiques en ligne. Les usages les plus *"utiles"* semblent, en effet, sous cet aspect, socialement très mal distribués. En grossissant le trait, on peut avancer l'idée qu'à un modèle de l'Internet *"éclairé"*, prérogative des milieux sociaux favorisés, s'opposerait un Internet de loisirs – où les jeux tiennent une large place – privilégié par les individus qui ont un faible niveau d'études.

EN GROSSISSANT LE TRAIT, ON PEUT AVANCER L'IDÉE QU'À UN MODÈLE DE L'INTERNET "ÉCLAIRÉ", PRÉROGATIVE DES MILIEUX SOCIAUX FAVORISÉS, S'OPPOSERAIT UN INTERNET DE LOISIRS – OÙ LES JEUX TIENNENT UNE LARGE PLACE – PRIVILÉGIÉ PAR LES INDIVIDUS QUI ONT UN FAIBLE NIVEAU D'ÉTUDES.

> Une fracture de nature "numérique" ?

Cette perspective a le mérite d'approcher le fossé numérique de façon moins grossière qu'en simples termes dichotomiques qui opposent de façon simpliste les connectés aux non connectés. Elle souligne au contraire que l'accès et l'équipement sont certes des aspects nécessaires à considérer, mais qui, à eux seuls, sont insuffisants lorsque l'on veut repérer les *"problèmes"* de fracture numérique. Elle n'évite toutefois pas l'écueil d'un raisonnement qui se limite à souligner les écarts à une norme mesurée à partir des pratiques des personnes les plus diplômées. Autrement dit, les pratiques sont considérées de piètre qualité lorsqu'elles s'éloignent des *"bons"* usages tels qu'ils sont définis par les instances légitimes au niveau scolaire et/ou professionnel. Ainsi la lutte contre la fracture numérique se voit attribuer tant de vertus démocratiques uniquement parce qu'elle est pensée dans une visée noble de l'apprentissage, au sens scolaire du terme, d'usages utiles pour une *"bonne"* insertion dans la société. Ne serait-il alors pas plus pertinent de parler de fracture scolaire ? Car c'est bien à l'aune de la culture *"savante"* que l'on disqualifie certains usages et que l'on en valorise d'autres.

À cet écueil, on peut rajouter le travers qui consiste à se limiter à des analyses descriptives prenant acte de disparités constatées sur le plan de l'accès, des pratiques ou des savoir-faire. Si leur caractère socialement différencié est bien entendu noté, il reste que ces écarts sont considérés, avant tout, comme le résultat de facteurs individuels : déficit en termes d'équipement et de compétences. Et les nombreuses initiatives en faveur de la lutte pour l'inclusion numérique ont pour mission de les résorber au plus vite. Cette vision du problème tend à négliger le fait que ces inégalités sont d'abord proprement sociales, c'est-à-dire le produit de la société dans le cadre de laquelle on les constate. En effet, à les considérer comme des inégalités *"inédites"*, dont les raisons sont principalement d'ordre individuel, on oublie trop souvent qu'elles sont avant tout le résultat d'inégalités sociales préexistantes, engendrées par les structures du système économique, politique et social tel qu'il s'est imposé aujourd'hui.

Dans cette optique, la fracture numérique s'envisage non pas comme un simple constat de disparités existantes dans l'accès et l'usage du numérique. Mais bien plutôt comme un effet de surface dont les causes sont à chercher dans les rapports sociaux inégaux, préexistants largement à la diffusion du numérique, et qui contribuent d'ailleurs à renforcer, en retour, ladite fracture. Dès lors, les politiques en faveur de l'inclusion numérique sont des programmes pensés pour être destinés à des exclus numériques alors que ceux-ci devraient être envisagés comme visant d'abord, la plupart du temps, des défavorisés sociaux[2] .

2 Fabien Granjon (2012), Reconnaissance et usages d'Internet, Paris, Presses des Mines.

Essor_82_05c_BL__.indd 8 6/12/17 23:33

> Injonction au “Tout” numérique : indiscutable ?

Envisager les cas de fracture numérique avec un certain recul critique, c’est aussi oser questionner le bien-fondé d’une société entièrement basée sur l’injonction à la connexion (quasi) permanente pour tous. C’est aussi oser s’inquiéter, parallèlement, de l’impossibilité toujours plus grande de déconnexion ainsi que du manque d’esprit critique, parfois criant, vis-à-vis de ce *“Tout numérique”*. Qui connaît les revers de la médaille d’avoir le monde à notre portée en quelques clics ? Si les géants de l’Internet et du numérique GAFA (ou GAFAM) – Google, Apple, Facebook, Amazon, mais aussi Microsoft – nous facilitent la vie, il y a bien entendu un prix à payer à peine *“caché”*, mais dont peu d’utilisateurs semblent s’inquiéter des enjeux. La connectivité est aujourd’hui présentée comme un bien démocratique en soi voire le fondement de la dignité humaine. Et on feint d’ignorer qu’elle est souvent aussi une contrainte en termes de traçabilité permanente de nos activités en ligne ou de surveillance électronique, notamment.

Lorsque la fracture numérique est envisagée comme une forme d’inégalité, c’est par rapport à une norme sociétale qui fait de la maîtrise du numérique un impératif pour quiconque voulant espérer une amélioration de ses conditions de vie. L’émancipation passe de facto par la maîtrise de la technologie tout comme le progrès sociétal par la digitalisation de tous les services publics et privés.

C’est cette promesse qui conditionne la mise en place d’un arsenal de programmes, de mesures politiques et autres initiatives de terrain en faveur du numérique pour tous, quels que soient l’âge, les conditions sociales et les projets de vie de tout un chacun. Cette croyance en la capacité *“innée”* du numérique à améliorer l’existence semble évincer du même coup tout questionnement critique concernant les effets réels de ses usages sur la capacité d’action et d’autonomie de tous les individus, y compris des plus défavorisés.



Toute différence observée – ici dans l’accès au numérique et dans ses usages – est automatiquement considérée comme une inégalité dans la mesure où la répartition inégale de cette acculturation numérique est censée créer inéluctablement des conséquences sociales négatives pour les uns et positives pour les autres.

À tant vouloir croire en cette promesse, beaucoup de débats politiques et médiatiques, mais aussi scientifiques et éducatifs, ont l’air de considérer comme allant de soi la capacité de tous les individus à tirer des avantages concrets de leurs pratiques numériques sur le plan de la réalisation de soi, de la réussite éducative, et plus largement de la participation sociale. Pris dans cet écueil, les débats en faveur de la lutte contre la fracture numérique se focalisent quasi exclusivement sur les *“moyens”* (conditions d’accès et d’usage, fréquence, étendue, nature des usages) sans trop se préoccuper de la *“fin”* de cette acculturation numérique, à savoir : les bénéfices qui en sont *effectivement* tirés.

CETTE CROYANCE EN LA CAPACITÉ “INNÉE” DU NUMÉRIQUE À AMÉLIORER L’EXISTENCE SEMBLE ÉVINCER DU MÊME COUP TOUT QUESTIONNEMENT CRITIQUE CONCERNANT LES EFFETS RÉELS DE SES USAGES SUR LA CAPACITÉ D’ACTION ET D’AUTONOMIE DE TOUS LES INDIVIDUS, Y COMPRIS DES PLUS DÉFAVORISÉS.

Essor_82_05c_BL__.indd 9 6/12/17 23:33

DOSSIER

LES DIFFÉRENCES DE COMPÉTENCES ET D'INTÉRÊTS, QUI EN SOI NE SONT PAS NÉCESSAIREMENT DES INÉGALITÉS, DEVIENNENT ALORS DE RÉELLES SOURCES DE DISCRIMINATION. CETTE DIGITALISATION CRÉÉE DES SITUATIONS DE NON-RECOURS À CERTAINS DROITS ET SERVICES SOCIAUX, POURTANT FONDAMENTAUX. C'EST CE QUI SE PASSE ACTUELLEMENT EN FRANCE ET, DANS UNE MOINDRE MESURE POUR L'INSTANT EN BELGIQUE.

> Une vision technocentrée de la société

Sans remettre frontalement en question l'importance d'être connecté et de posséder la maîtrise minimum des outils numériques dans une société largement numérisée, on voudrait mettre en exergue l'arrière-plan idéologique de ce type de raisonnement poussé à l'extrême. On peut reprocher au discours, qui présente la connexion permanente à l'Internet pour tous comme une nécessité, de reposer sur une vision technocentrée de l'évolution de la société. Ce slogan est vendu comme étant le développement naturel du progrès technique et par-là même, selon un schéma causal déterministe, du progrès social. L'étape ultime d'une société inclusive est en ce sens de rendre tout un chacun consommateur voire même producteur des technologies numériques[3]. Cette perspective adhère, au moins implicitement, à l'idéologie dominante véhiculée par les discours sur la *"société de l'information"*. Celle-ci porte sur la garantie d'une plus grande réussite sociale grâce à la détention d'un capital numérique, et donc en creux, d'une dégradation sociale en cas de non-possession dudit capital. Le manque d'acculturation numérique apparaît ainsi comme une sorte de *"limitation de soi"* qu'il est fondamental de parvenir à combler.

Pourtant, peu de résultats d'analyses et de retours d'expériences de terrain apportent des preuves tangibles à cette rhétorique linéaire. La plupart d'entre eux la nuance et même certains l'invalident. Des analyses montrent ainsi que l'expérience positive que procurent les usages du numérique est loin d'être partagée par tous les internautes et, qu'à l'inverse, certains individus se portent très bien en état de déconnexion quasi permanente.



> Éviter les effets contre-productifs de ce "Tout numérique"

Cela étant dit, formuler quelques considérations critiques à l'encontre des idéologies qui orientent le développement numérique dans nos sociétés et les politiques de lutte contre ces *"nouvelles"* formes d'inégalités ne conduit pas pour autant à souhaiter une inversion radicale de la tendance. La numérisation des divers pans de la société contient des potentialités qu'il ne s'agit, bien évidemment, pas de nier. Il semble néanmoins impératif d'accompagner de façon appropriée cette digitalisation accrue afin qu'elle ne vienne pas créer de nouvelles sources d'inégalités. Et malheureusement ceci est loin d'être toujours le cas. Lorsque cette vague déferle, sans mesure, sur les services publics, entraînant une modification profonde de leurs modalités d'accès, elle fait de la bonne manipulation des outils numériques une prérogative pour accéder à des prestations censées bénéficier à tous, sans distinction de conditions et d'état

QU'IL S'AGISSE DE FAMILLES MONOPARENTALES DEVENUES SUBITEMENT DÉPENDANTES DES SAVOIR-FAIRE NUMÉRIQUES DE LEURS ENFANTS, DE PERSONNES ÂGÉES ISOLÉES, DE TRAVAILLEURS PEU QUALIFIÉS ET/OU EN RECHERCHE D'EMPLOI, ILS SUBISSENT TOUS DE PLEIN FOUET CETTE DOUBLE PEINE.

3 Les initiatives actuelles menées autour de l'apprentissage de la programmation et du « code » à l'école s'inscrivent clairement dans cette vision, selon nous.

Essor_82_05c_BL__.indd 10 6/12/17 23:33

de connectivité. Les différences de compétences et d'intérêts, qui en soi ne sont pas nécessairement des inégalités, deviennent alors de réelles sources de discrimination. Cette digitalisation créée des situations de non-recours à certains droits et services sociaux, pourtant fondamentaux.

C'est ce qui se passe actuellement en France et, dans une moindre mesure pour l'instant en Belgique – puisqu'on a en la matière, et c'est tant mieux, un peu de *"retard"* : des dizaines de démarches administratives essentielles (demande de RSA, demande d'aide au logement, demande d'allocations familiales ou encore d'inscription comme demandeur d'emploi, etc.) ne sont désormais plus accessibles que par voie numérique. Cette situation met en grande difficulté plusieurs millions de personnes qui cumulent depuis lors précarités numérique et sociale.



Qu'il s'agisse de familles monoparentales devenues subitement dépendantes des savoir-faire numériques de leurs enfants, de personnes âgées isolées, de travailleurs peu qualifiés et/ou en recherche d'emploi, ils subissent tous de plein fouet cette double peine. Et les conséquences de cette *"digitalisation par défaut"* sont aussi clairement palpables pour le secteur de l'action sociale. Dans les associations de première ligne, on assiste à une ruée de personnes en perte complète d'autonomie dans leurs démarches administratives de la vie quotidienne. À cet égard, les résultats d'une étude menée en France par l'association Emmaüs Connect en 2016 sont éloquents[4] : 75 % des professionnels interrogés par l'association sont contraints à faire les démarches *"à la place"* des personnes qu'ils accompagnent. Pourtant, seuls 10 % d'entre eux déclarent être formés pour accomplir cette tâche. Ils signalent aussi que les équipes de bénévoles sont confrontées aux mêmes demandes, et au même manque de cadre et de solutions pour y répondre sereinement.

La digitalisation de l'ensemble des services comme celle en cours en France et celle programmée en Belgique ne peut se passer d'une réflexion de fond sur les moyens à mettre en place pour assurer l'inclusion numérique de tous les citoyens. Contrer durablement ces nouvelles sources d'inégalités est donc, bien entendu, une nécessité. Mais cela risque de rester un leurre tant que les inégalités sociales ne sont pas parallèlement traitées.

PÉRINE BROTCORNE
chercheuse, CIRTES, Université catholique de Louvain

Quelques références pour aller plus loin :

- Dominique Boullier (2016). *Sociologie du numérique*, Paris, A. Colin, coll. U sociologie.
- Éric Guichard (2009). *Le mythe de la fracture numérique.* Disponible à l'URL http://barthes.ens.fr/articles/Guichard-mythe-fracture-num.html
- Fabien Granjon, (2012). *Reconnaissance et usages d'Internet*, Paris, Presses des Mines.

4 Davenel, Yves-Marie (2016), Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation. Les études Connexions Solidaires. Disponible à l'URL : http://www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr/wp-content/uploads/2016/04/%C3%89tude_Le-num%C3%A9rique-au-sein-de-lAction-Sociale-dans-un-contexte-de-d%C3%A9mat%C3%A9rialisation.pdf

Essor_82_05c_BL__.indd 11 6/12/17 23:33

Les Espaces publics numériques et l'accès aux nouvelles technologies en Wallonie

Confrontés aux nouvelles technologies, nous ne sommes pas tous égaux. Dans un monde de plus en plus digitalisé, certains ne peuvent pas s'offrir un ordinateur personnel, d'autres n'ont pas d'accès à Internet et le manque d'expérience en la matière peut être problématique.



Afin de pallier à cette exclusion numérique, l'Espace public numérique constitue une réponse à destination d'un large public présentant des difficultés face aux nouvelles technologies. Actuellement, il en existe plus de 150 répartis dans toute la Wallonie ! Le réseau est animé par *Technofuturtic*, centre de compétence de la Région wallonne. Il s'agit de développer la participation citoyenne à la société de l'information.

Un Espace public numérique ou EPN, est un espace de proximité équipé de matériel informatique et connecté à Internet. Celui-ci est accessible aux personnes émanant du CPAS, en situation de handicap, aux seniors, mais aussi aux demandeurs d'emploi, aux enfants et adolescents. Le label EPN constitue une garantie pour les publics.

> Un réseau à la pointe de la technologie

Afin de promouvoir les initiatives des Espaces publics numériques, le réseau s'assure une présence sur Internet. En effet, un site Internet appelé epndewallonie.be, optimisé pour les malvoyants, a été créé. Celui-ci facilite la recherche d'un EPN en proposant une liste complète ainsi qu'une carte interactive. La visibilité du réseau est également étendue aux blogs et réseaux sociaux[1].

1 Depuis sa création, le réseau est également présent sur le site YouTube.be sous le nom de « EPN de Wallonie ». De Quaregnon à Malmedy en passant par Arlon, il est possible d'en apprendre davantage sur les initiatives spécifiques qui y sont développées.

> Un réseau dynamique

Chaque EPN est libre de développer des projets et initiatives en tous genres. Outre un accompagnement personnalisé soutenu par une permanence quotidienne, de nombreuses activités sont mises sur pied : formations thématiques, programmation informatique, montage vidéo, ateliers de photographie et retouches photo, réalité augmentée ou virtuelle, aide au passage du permis de conduire, utilisation de Skype et des réseaux sociaux, aide à l'utilisation des smartphones, enregistrement musical, etc.
Certains mettent l'accent sur un accueil et des infrastructures adaptés. L'EPN d'Arlon a développé son espace afin d'accueillir les personnes en situation de handicap. Tout y est pensé pour un apprentissage optimal : un bureau ergonomique, un clavier plus grand, une souris se présentant sous la forme d'un joystick, un logiciel de zoom et de modification de contraste pour une meilleure lisibilité…

> EPN et ISP

L'expérience montre que les EPN nouent des partenariats avec diverses associations locales aux finalités complémentaires, comme l'insertion socioprofessionnelle, la promotion sociale et culturelle, l'action au bénéfice

Essor_82_05c_BL__.indd 12 6/12/17 23:33

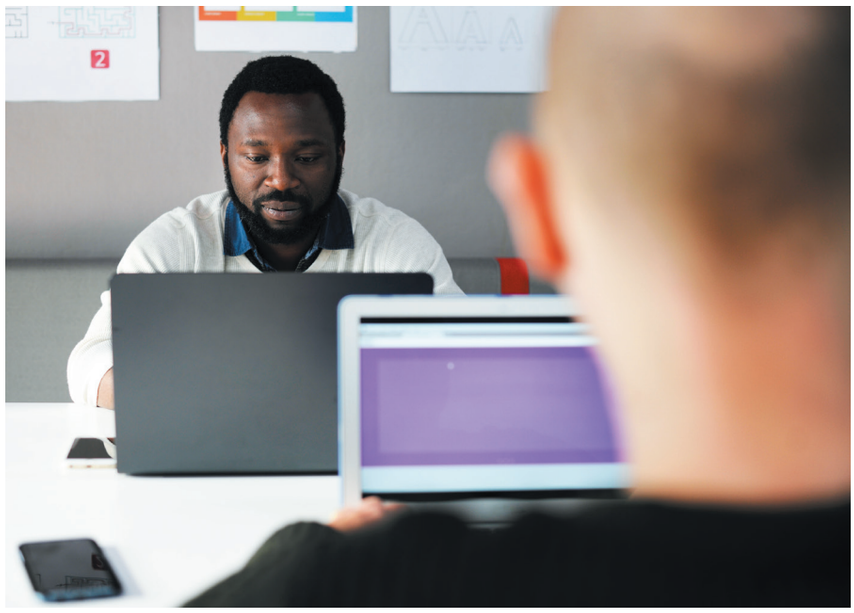
epn :-) de Wallonie

Les EPN en chiffres

173 EPN
130 communes
1.600 ordinateurs
400 tablettes

Ouverture en moyenne **25h par semaine.** Plus de **200.000 utilisateurs en 2016.**
275 animateurs et porteurs de projets.

Source epndewallonie.be



de groupes défavorisés, etc. Bien que, dans les trois Régions, le monde associatif constitue un acteur de première ligne dans la lutte contre la fracture numérique, la pérennité des EPN repose aussi sur des partenariats institutionnels avec des écoles, bibliothèques, Centres publics d'aide sociale et Maisons de l'emploi. Le soutien des autorités communales est souvent essentiel[2].

Les Espaces publics numériques se révèlent particulièrement utiles pour les personnes en recherche d'emploi. Une démarche de proximité permet de nouer des liens et d'élargir son réseau social. L'accueil personnalisé apporte une aide aux demandeurs d'emploi quant à la rédaction et/ou création de leur CV, à l'envoi de candidatures, à la rédaction de lettres de motivation, mais aussi à la recherche d'offres d'emploi. Ils peuvent également avoir accès à une imprimante. De plus, les formations proposées donnent une chance à tout un chacun d'obtenir les compétences de base qui, de nos jours, sont une plus-value face à l'employeur.

C'est le cas du centre de jeunesse *"La Baraka"* asbl[3] située à Liège. Cet EPN s'est spécialisé dans une démarche d'insertion socioprofessionnelle. Il s'adresse principalement aux jeunes de 16 à 26 ans à la recherche d'un emploi, d'une formation, d'un stage ou d'un job d'étudiant. Mais ce n'est pas tout. Les permanents aident les jeunes dans leur orientation professionnelle ou, tout simplement, à obtenir des conseils utiles pour évoluer.

> Les EPN à Bruxelles

À Bruxelles, le réseau s'est également beaucoup développé. Il existe donc 16 Espaces publics numériques jumelés avec une école, un CISP, une bibliothèque, une maison des jeunes, une académie ou une asbl, répartis dans la plupart des communes.

SÉGOLÈNE JACQUEMIN,
Chargée de communication FISSAAJ asbl

LES ESPACES PUBLICS NUMÉRIQUES SE RÉVÈLENT PARTICULIÈREMENT UTILES POUR LES PERSONNES EN RECHERCHE D'EMPLOI. UNE DÉMARCHE DE PROXIMITÉ PERMET DE NOUER DES LIENS ET D'ÉLARGIR SON RÉSEAU SOCIAL.

2 Notes éducation permanente, n° 18, octobre 2005, Association pour une Fondation Travail-Université, "Les espaces publics numériques en Belgique un outil d'intégration sociale"
3 La Baraka asbl, Rue Sainte-Marguerite, 51, 4000 Liège - http://www.labaraka.be/maison-de-jeunes/

Essor_82_05c_BL__.indd 13 6/12/17 23:33

Une brève histoire (récente) du PMTIC

Le Plan Mobilisateur des Technologies de l'Information et de la Communication (en abrégé usuel PMTIC) est un dispositif créé par les pouvoirs publics wallons en vue de sensibiliser et de former aux TIC[1] un public de demandeurs d'emploi peu familiarisé avec l'informatique.

Ce plan s'adresse donc prioritairement aux chômeurs complets indemnisés et aux bénéficiaires du revenu d'intégration sociale ou de l'aide sociale, et vise spécifiquement les personnes qui ont un faible niveau de formation (maximum un diplôme de l'enseignement secondaire technique ou professionnel ou de l'enseignement général inférieur), ainsi que les demandeurs d'emploi de plus de quarante ans (sans restriction de diplôme).

> Les acteurs

Le dispositif s'appuie sur environ 80 organismes de proximité, généralement des asbl à vocation sociale francophone en Région wallonne, chargés d'organiser des formations aux nouvelles technologies dans le cadre d'un agrément PMTIC délivré par la Commission du même nom.

Ces formations sont subventionnées par la Région wallonne moyennant le respect de diverses conditions : outre qu'ils doivent disposer de ressources techniques et pédagogiques adaptées (locaux, équipement informatique, formateurs), les opérateurs PMTIC doivent organiser quatre modules de formation distincts, et la durée totale d'une formation ne peut être inférieure à 8h ni supérieure à 48h.

Un suivi et une animation pédagogiques sont assurés par un expert désigné par le Gouvernement. Ce rôle a jusqu'à présent été assuré par le Laboratoire de Soutien à l'Enseignement Télématique (LabSET) de l'Université de Liège.

Parmi les asbl concernées, une quarantaine associent l'agrément PMTIC à un agrément CISP, afin de proposer à leurs stagiaires CISP un complément de formation dans le champ des nouvelles technologies. Dès lors, se voyant régulièrement sollicitée par ses CISP affiliés pour traiter des problématiques liées à leurs actions PMTIC, la fédération CAIPS a mis en place un groupe de travail PMTIC. À partir de 2014, à l'occasion d'une réforme du dispositif PMTIC, ce GT s'est affirmé d'abord comme espace de dialogue inter opérateurs puis comme lieu de revendication avant de devenir un espace de dialogue et de collaboration élargi réunissant les différents acteurs dans le cadre d'une concertation menée avec le Cabinet Tillieux, avec mandat accordé à l'Interfédération pour la représentation des opérateurs de terrain.

> La réforme de 2014

Le PMTIC est régi par un décret du Parlement wallon du 3 février 2005, modifié en 2014 par un second décret[2] dont la teneur a ouvert une période d'incertitude et de débat pour les opérateurs. Ce second décret est en effet venu renforcer nettement les obligations administratives et pédagogiques à charge de l'opérateur pour assurer une qualité dans les formations données.



1 TIC : Technologies de l'Information et de la Communication
2 Décret du 20 février 2014 relatif au plan langues et modifiant divers décrets en matière de formation professionnelle, paru au Moniteur le 13 mars 2014.

Essor_82_05c_BL__.indd 14 6/12/17 23:33



Le projet de réforme définit en effet de nombreuses obligations pour les opérateurs : respecter un taux d'encadrement donné ; adapter les contenus des unités de formation aux évolutions technologiques ; veiller à mettre en place des partenariats avec tout opérateur de formation et d'insertion situé sur le territoire de la Région de langue française afin de promouvoir, au besoin, une utilisation efficiente par les bénéficiaires des technologies de l'information et de la communication ; et, s'il organise des activités de formation autres que celles visées par le décret, établir une comptabilité qui distingue les recettes et les dépenses selon le type d'activité.

Ils sont également tenus de définir un programme pédagogique de formation en conformité avec les objectifs du dispositif ; de justifier des titres ou à défaut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans du personnel d'encadrement ; d'établir avec les bénéficiaires un parcours de formation individuel et évolutif, au regard du contenu prévu dans le programme pédagogique de formation et des besoins, des connaissances et des compétences du bénéficiaire. Les opérateurs de formation sont, en outre, astreints au respect d'une charte pédagogique des opérateurs et au suivi pédagogique et administratif des bénéficiaires (en ce compris le nombre d'heures suivies). Ils doivent enfin assurer la formation continue des formateurs.

Confrontés à ces exigences démultipliées, qui reviennent peu ou prou à leur imposer un cadre comparable à celui des CISP mais avec un financement bloqué à 7,50 €/h (contre environ 15 €/h pour l'agrément CISP), les opérateurs PMTIC ont exprimé une vive opposition, et dénoncé ce qu'ils considéraient comme une dérive professionnalisante, peu adaptée au profil des personnes peu qualifiées dont le PMTIC devait pourtant favoriser l'insertion. Ils ont d'ailleurs été nombreux à envisager de mettre fin à leurs activités PMTIC.

Dès lors, avec l'appui de CAIPS et de l'Interfédé, les opérateurs ont demandé une véritable concertation avec la ministre de la formation sur l'évolution du dispositif, et formulé une série de revendications, demandes et point d'attention. Ce travail de concertation s'est mis en place en 2015, impliquant le Cabinet, l'administration, le Labset et l'Interfédé comme représentante des opérateurs. Le projet de réforme du décret PMTIC accepté en deuxième lecture en juin 2016 intègre plusieurs modifications issues de la concertation, sans solutionner tous les aspects jugés problématiques par le secteur – dont, singulièrement, le taux de financement toujours fixé à 7,50 €/h – qui constitue un sérieux frein à l'organisation des formations PMTIC dont les stagiaires CISP ont un besoin criant.

Fin 2016, un moratoire a été annoncé sur la délivrance de nouveaux agréments PMTIC, et le mandat de l'Interfédé dans ce dossier a pris fin. Après débat, le Conseil d'administration de l'Interfédération a décidé de ne pas positionner l'Interfédé en tant que fédération des PMTIC, mais de rester ouverte à être une interlocutrice parmi d'autres pour les opérateurs PMTIC. La fédération CAIPS a décidé, quant à elle, de continuer à défendre tous les opérateurs PMTIC et à relayer leurs demandes auprès des instances de tutelle. Il y va, en effet, de l'avenir de nombre de ses affiliés détenteurs d'un agrément PMTIC, mais bien plus encore, de l'avenir de milliers de demandeurs d'emploi peu qualifiés, pour qui une maîtrise relative des nouvelles technologies constitue une condition essentielle d'intégration et d'émancipation tant sociale que professionnelle.

CÉLINE LAMBEAU,
Conseillère permanente auprès de la fédération CAIPS et membre du Comité de rédaction de l'Essor

Essor_82_05c_BL__.indd 15 6/12/17 23:33

Pour une pédagogie des pratiques numériques

L'existence des nouvelles technologies constitue-t-elle aujourd'hui un atout ou un frein pour les stagiaires dans leur parcours vers la citoyenneté et l'emploi ? Jean-Luc Manise, formateur au CESEP[1], plaide pour une approche pédagogique éclairée des ressources technologiques modernes.

Céline Lambeau : La fracture numérique est-elle encore un frein pour l'accès des publics CISP aux univers du web et des nouvelles technologiques ?

Jean-Luc Manise : Oui et non. De nos jours, la très grande majorité des stagiaires possède un ou des écrans – smartphone, ordinateur, tablette. Pour les CISP, la notion d'infrastructure et d'équipements est donc moins problématique qu'auparavant – même si les écrans personnels exigent désormais des connexions haut débit, que la trajectoire Marcourt pour le numérique[2] devait faciliter. Espérons que le ministre Jeholet poursuive sur ce plan...

En revanche, il faut désormais veiller à éviter qu'un fossé ne se creuse au niveau des usages. En juillet dernier, le SPF Economie a publié son baromètre de la Société de l'Information. Il montre que seuls 60 % des ménages belges ont des compétences numériques bonnes ou moyennes, pour 25 % déclarant des compétences faibles et 14 % aucune compétence. Plus interpellant : Kind & Gezin (équivalent flamand de la Ligue des Familles) a réalisé une enquête auprès d'un échantillon représentatif de 15.000 Belges. On y découvre que près de la moitié des Belges ne sait pas employer TaxOnWeb, compléter un formulaire en ligne pour l'octroi d'une aide sociale ou utiliser un système de payement en ligne (PayPal, Ozon...). Cet "illettrisme numérique" renvoie à la notion de "fracture numérique du deuxième degré". **À l'heure actuelle, le taux d'équipement des individus est bon, mais les usages restent élémentaires.**

CL : Face à ce constat, quelle serait la mission des CISP ?

JLM : La posture du formateur vis-à-vis des demandeurs d'emploi devrait désormais viser une utilisation ad hoc des outils en ligne, un usage du smartphone ou des tablettes qui dépasse l'échange de messages et de photos ou le visionnement de vidéos pour aller vers la gestion administrative et la recherche d'emploi en ligne. Il faut aujourd'hui entrer dans **l'éducation informationnelle**, en formant les usagers à cette dimension-là des appareils et des applications pour leur permettre de dépasser le stade du simple loisir numérique.

CL : Peut-on considérer les réseaux sociaux comme des outils d'accès à la citoyenneté ?

JLM : Il y a en tout cas un champ qui s'ouvre de ce côté-là : avec les réseaux sociaux est apparue une nouvelle dimension démocratique, un espace d'expression libre permettant l'échange, l'accès à la communauté et à la culture. Mais un travail est



Jean-Luc Manise en formation au CESEP.

1 Ce centre d'insertion socioprofessionnelle offre la possibilité aux demandeurs d'emploi de se familiariser avec l'outil informatique pour l'utiliser dans différents métiers. Les formations se déroulent à Nivelles et à Genappes. Infos : www.cesep.be

2 Le Plan Digital Wallonia a pour objectif d'accélérer la participation et l'intégration de la Wallonie dans l'économie numérique. http://planmarshall.wallonie.be/mesures/digital-wallonia-strat%C3%A9gie-num%C3%A9rique-pour-la-wallonie-1

Essor_82_05c_BL__.indd 16 6/12/17 23:33

à mettre en œuvre pour développer sur cette base ce que Point Culture[3] appelle une **"culture numérique humaine et critique".** Pour les formateurs et les opérateurs, le défi porte sur la mise en lumière du fonctionnement des réseaux sociaux, sur leurs grammaires, leurs propriétaires, leurs logiques. Employer Facebook, c'est une chose. C'en est une autre de savoir que la société Facebook appartient à quelqu'un, et qu'il existe actuellement un litige entre ce propriétaire et la Commission belge de la Vie Privée. Les réseaux sociaux sont donc un réservoir d'accès à la citoyenneté pour autant qu'une **sensibilisation** ait lieu, et que l'outil soit **employé en connaissance de cause.**

Les ressources pour déployer un tel emploi éclairé existent, mais elles sont peu connues. Or, sans éducation au numérique, l'aveuglement à ses pièges guette. Google, Amazon, Facebook, Apple nous font des dizaines de suggestions par jour, calibrées sur nos intérêts et tendances habituels : cela peut nous conduire à des découvertes passionnantes, des pistes et des produits auxquels on n'aurait pas songé, mais d'un autre côté, ce sont donc les outils qui pensent pour nous. Il y a là une forme de court-circuitage de notre conscient. Ces machines, ces moteurs, ces algorithmes, ces informaticiens vous prennent en compte, mais pas d'abord pour améliorer votre sociabilité : leur enjeu est de suivre vos traces pour vendre vos données – et c'est légal. Alors oui, les technologiques numériques offrent un accès incroyable, mais pour les usagers, cela doit s'accompagner d'une **compréhension des grammaires en place.**

CL : Mais y a-t-il des alternatives non marchandes ou respectueuses de la confidentialité ?

JLM : Il existe des alternatives, oui : le réseau social Framasphère plutôt que Facebook, la messagerie Prontonmail au lieu de Gmail, les outils LibreOffice en lieu et place des outils Microsoft, ou encore le moteur de recherche StartPage plutôt que GoogleSearch.
Comme formateur CISP, présenter ces alternatives est essentiel. Et il est important d'aborder les questions du logiciel libre, de la neutralité, de la communauté de partage, du numérique comme bien commun : cela met les stagiaires en position d'**utilisateurs vigilants.**

CL : Que proposez-vous en particulier au CESEP ?

JLM : Au CESEP, ces problématiques sont examinées dans le cadre de formations aux réseaux sociaux. Tout récemment, la plateforme CISP du Brabant wallon s'est penchée sur le sujet, en examinant les différents réseaux sociaux existants, en ce compris ceux qui fonctionnent sur base de logiciels libres. On voit de plus en plus émerger dans le secteur des formations axées sur le réseau social, l'utilisation de la caméra, la prise en compte des nouvelles formes de production et de nouveaux modes d'expression. Ce sont des **vecteurs de compétences,** qui offrent une réelle valeur ajoutée pour les demandeurs d'emploi. Les opérateurs prennent donc conscience de l'importance du numérique pour l'emploi, la culture, la vie privée, la citoyenneté. Et c'est bien : c'est maintenant qu'il faut s'intéresser au sujet, en écho à la conscience générale qui prend de l'ampleur dans la société quant à la vigilance nécessaire face aux géants commerciaux du net.

Interview de

JEAN-LUC MANISE,
Formateur au CESEP
par

CÉLINE LAMBEAU,
Chargée de recherche à la fédération CAIPS et membre du Comité de rédaction de l'Essor

Quelques alternatives :

Gmail > Protonmail ; Google search > Startpage ; Facebook > Framasphère ; Microsoft > LibreOffice

LibreOffice (parfois abrégé en LibO ou LO notamment sur les forums de discussions) est une suite bureautique libre et gratuite, dérivée du projet OpenOffice.org, créée et gérée par The Document Foundation[4]. LibreOffice notamment soutenu par la Fondation pour le logiciel libre.

Protonmail est un service de messagerie web chiffré créé en 2013. Il se singularise d'autres services (comme Gmail et Outlook.com) par le fait qu'il est automatiquement chiffré, sans que l'utilisateur n'ait besoin de quelque connaissance que ce soit des techniques de cryptographie. Le service s'utilise donc tout aussi simplement que tout autre service, en garantissant un très haut niveau de confidentialité.

Startpage est un moteur de recherche créé par la société Ixquick, métamoteur de recherche sur le Web qui se distingue par son respect de la vie privée de l'utilisateur : Ixquick affirme ne conserver aucune trace numérique des recherches effectuées, pas même l'adresse IP de l'internaute.

Framasoft est un réseau d'éducation populaire créé en novembre 2001. Consacré principalement au logiciel libre, il s'organise en trois axes sur un mode collaboratif : promotion, diffusion et développement de logiciels libres, enrichissement de la culture libre et offre de services libres en ligne. Framasoft propose un large panel d'outils tels que : réseau social, logiciel bureautique, planificateur de rendez-vous, cartes géographiques, etc.

3 La vocation de Point Culture (ex Médiathèque) est de créer un lieu de réflexion pluriel et participatif où les publics s'approprient l'art et la culture, critiquent, se rejoignent, expérimentent et questionnent leur propre relation à l'art et explorent les problématiques qui animent la vie sociale. Infos : www.pointculture.be

Essor_82_05c_BL__.indd 17 6/12/17 23:33

DOSSIER

L'éducation au média numérique au service de l'insertion sociale

Mobiliser et émanciper des publics dits fragilisés est au cœur des préoccupations de l'éducation permanente. Les enjeux reposent entre autres sur l'insertion sociale des plus démunis, dans une société décrite comme exigeante, voire sans pitié, mobile et surtout, hypertechnologique. Qu'en est-il de l'éducation aux médias numériques ?



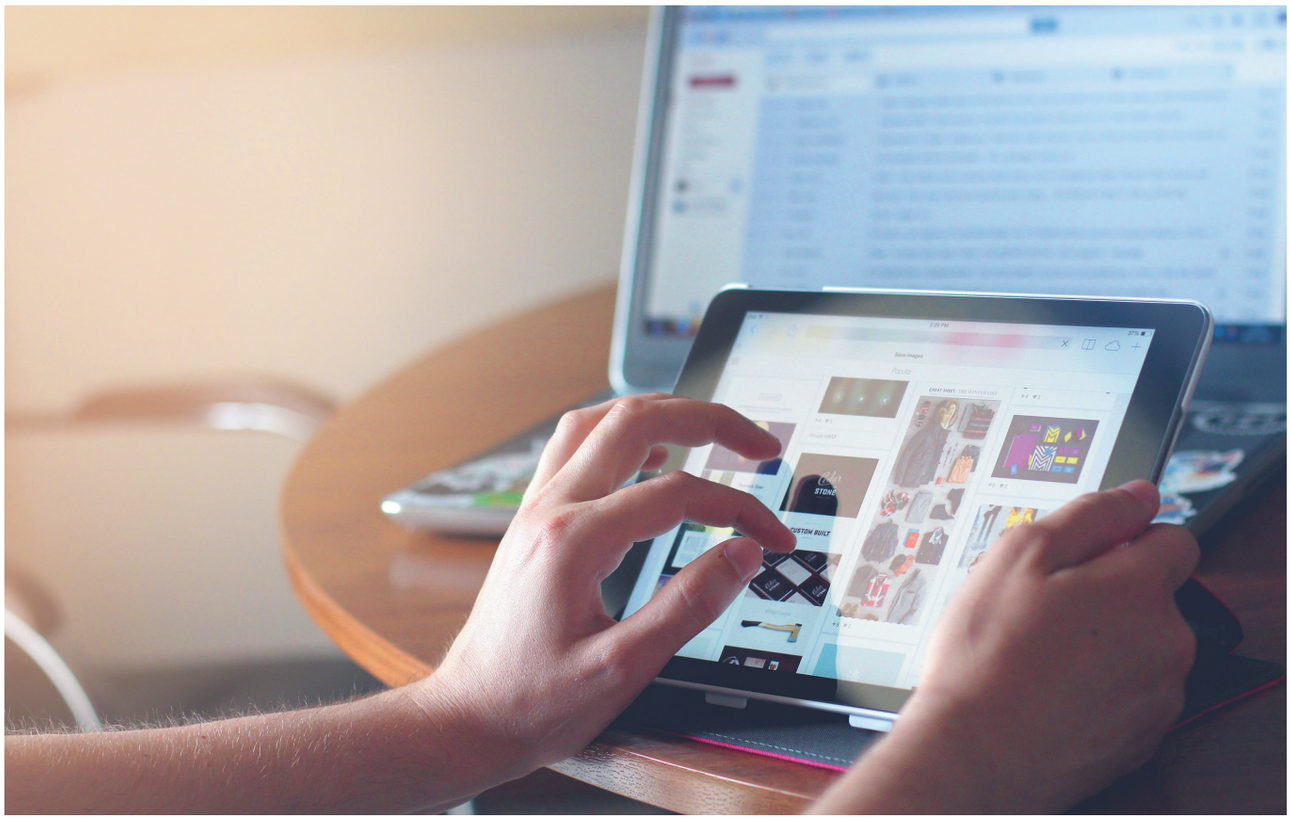
De quelles mobilisations parle-t-on quand il s'agit de favoriser l'émancipation des publics fragiles face aux technologies numériques ? Aux yeux du grand nombre, l'urgence pointe l'accès aux outils. En clair : la réduction de la "fracture numérique" dite de "premier degré[1]". Celle-ci reposerait sur la mise à disposition d'une infrastructure comme condition *sine qua non* pour réduire la fracture de "second degré", celle qui porte sur la maîtrise des usages.

Initialement, la fracture numérique a été décrite comme une forme d'exclusion sociale de ceux n'ayant pas, peu, ou mal accès aux TIC[2]. Cette question de l'accessibilité sature souvent le débat sur l'égalité des chances face au numérique, en le simplifiant, comme un allant de soi[3]. Comme si ouvrir l'accès à l'infrastructure, aux outils, assurer des formations techniques était suffisant pour que les utilisateurs faibles partagent spontanément les mêmes usages et les mêmes compétences que les usagers favorisés. Qui eux, n'attendent pas qu'on les rejoigne : Bourdieu et Passeron[4] ont largement démontré comment la position sociale mène à reproduire les discriminations entre les classes par l'inégale répartition du capital économique, mais aussi, et peut-être surtout, du capital culturel (maîtrise de la langue, du vocabulaire, accès à la culture…) et social (relations personnelles). Les positions de langage et de relations déployées par le numérique n'échappent pas à ce déterminisme. Pour prendre un exemple, les relations amicales ou professionnelles déployées dans les réseaux sociaux et les informations qui dès lors y circulent sont discriminatoires.

INITIALEMENT, LA FRACTURE NUMÉRIQUE A ÉTÉ DÉCRITE COMME UNE FORME D'EXCLUSION SOCIALE DE CEUX N'AYANT PAS, PEU, OU MAL ACCÈS AUX TIC. CETTE QUESTION DE L'ACCESSIBILITÉ SATURE SOUVENT LE DÉBAT SUR L'ÉGALITÉ DES CHANCES FACE AU NUMÉRIQUE.

1 Préparation de la deuxième phase du plan national de lutte contre la fracture numérique 2011-2015, Rapport final, SPP Intégration sociale, 2010, p. 30, http://www.mi-is.be/be-fr/doc/fracture-numerique/preparation-de-la-deuxieme-phase-du-plan-national-de-lutte-contre-la-fracture
2 TIC : Technologies de l'Information et de la Communication
3 Rappelons-nous que la télévision, elle aussi, a nourri l'espoir d'éteindre l'analphabétisme dans le monde en résolvant les problèmes d'inégalités éducatives.
4 P. Bourdieu et J-Cl. Passeron, Les Héritiers, 1964, rééd. Minuit, coll. « Le sens commun », 1994.

Essor_82_05c_BL__.indd 18 6/12/17 23:33



> Des retards à combler ?

Ainsi décrites, les inégalités peuvent-elles être atténuées ? Le sens commun appelle à penser que les déséquilibres numériques sont notés en termes de retard temporel à combler (l'accès des *infopauvres* à des outils aussi récents que ceux dont disposent les *inforiches*), ainsi qu'en termes de retard quantitatif (le nombre de connections dans une catégorie sociale donnée), plutôt que sur un plan qualititatif (se connecter, pour quoi faire et avec qui ?).

Cette lecture repose au fond sur une idéologie du progrès matériel, transposée sans finesse à l'univers numérique : du nombre de connectés devrait jaillir l'utopie égalitaire, démocratique et participative fondée sur l'intelligence partagée[5]. Ou, comme le suppose François Galichet : *"la question est de savoir si à cette utopie, qui est manifestement d'orientation libérale, qui manifeste, pour ainsi dire, l'essence même du libéralisme, son idéal intrinsèque, sa finalité ultime (une communication généralisée qui est en même temps une compétition généralisée), on peut en opposer une autre, et laquelle[6]."*

Ainsi, la question des usages effectifs des TIC apparaît-elle centrale. Non envisagée ainsi, l'éducation numérique ne peut que consolider les inégalités existantes : la fracture se révèle un effet des inégalités observées, plutôt que leur cause. Elle sépare les usagers créatifs et critiques de ceux qui n'y voient qu'un outil à savoir utiliser.

AINSI, LA QUESTION DES USAGES EFFECTIFS DES TIC APPARAÎT-ELLE CENTRALE. NON ENVISAGÉE AINSI, L'ÉDUCATION NUMÉRIQUE NE PEUT QUE CONSOLIDER LES INÉGALITÉS EXISTANTES : LA FRACTURE SE RÉVÈLE UN EFFET DES INÉGALITÉS OBSERVÉES, PLUTÔT QUE LEUR CAUSE.

> L'éducation technologique au service des élites

La fracture numérique ne peut pas se résorber sans une politique d'appropriation des usages : la cécité du tout à l'équipement montre à quel point la migration ordonnée vers les interfaces digitales, consistant à vouloir réduire les discriminants statistiques portant sur l'accessibilité et les usages des outils, reste impensée. Il suffirait ainsi de donner accès à l'informatique, d'apprendre à maîtriser la technologie, sans regard critique, pour que tout un chacun puisse en percevoir spontanément les enjeux et les effets psychosociaux et économiques.
De manière paradoxale, les discours les plus entendus préconisent l'accessibilité numérique comme vecteur d'intégration sociale tout en développant une vision prohibitive ou dissuasive qui agite le spectre des risques et des dangers liés aux contenus numériques.

5 Par exemple, l'accent sur le numérique de la Déclaration gouvernementale de la nouvelle coalition wallonne se focalise sur l'accessibilité à la technologie, en termes notamment d'équipements scolaires ou de fibre optique: plus de terminaux, plus de vitesse. Déclaration de politique régionale 2017, Gouvernement wallon, 24 août 2017, gouvernement.wallonie.be/declaration-de-politique-regionale-2017

6 Fr. Galichet, La pédagogie comme fondement d'une utopie éthique dans « Peut-on vivre sans illusion », l'esprit du temps, 2006/1, pp.101-106, https://www.cairn.info/revue-imaginaire-et-inconscient-2006-1-page-101.htm

Essor_82_05c_BL__.indd 19 6/12/17 23:33



C'est bien d'appropriation culturelle et sociale du numérique qu'il s'agit. La maîtrise technique aurait en réalité un effet neutre sur le plan de l'insertion citoyenne. La focalisation actuelle sur les risques et les dangers d'Internet, pour des personnes inexpérimentées, ne serait qu'une manière de mettre à distance ces publics qu'on cherche pourtant à connecter aux contenus numériques. Or, ces risques sont inhérents à Internet, qui n'est jamais qu'une mise en réseau d'émetteurs et de récepteurs, et dont l'intérêt repose précisément sur le potentiel émancipateur qui justifie l'ouverture aux incertitudes de ces relations sociales numériques.

Dans un monde où l'accès aux marchandises matérielles constitue un enjeu existentiel, la possession des technologies apparaît comme une finalité. Tout concourt dès lors à s'aliéner à ces nouveaux fétiches marchands là où l'éducation critique à leur usage cherche au contraire à se délivrer du mirage technologique pour accéder à la richesse sociale et culturelle que pourtant, il recouvre et permet.

Dès lors, si l'on veut développer une politique d'insertion sociale et citoyenne des plus démunis sur le plan numérique, il faudrait se détourner de la seule question des critères quantitatifs de connectivité, mais au contraire, se concentrer sur un certain nombre de points ainsi formulés par Bruno Olivier : *"garder la maîtrise des choix logiciels et des systèmes d'exploitation ; poser le problème de l'accès aux contenus pour les populations excentrées ou défavorisées ; s'appuyer sur des réseaux sociaux existants pour développer des usages ; ne pas supposer que la seule distribution de matériels (a fortiori périmés) va résoudre quoi que ce soit ; envisager des politiques globales dans lesquelles l'aspect technique n'est pas le premier, mais se voit subordonné à des objectifs sociaux et politiques ; ne pas dissocier le choix des équipements des usages projetés ; envisager l'intervention d'institutions déjà engagées dans l'usage des TIC pour motiver et former de nouveaux secteurs de la population*[7]." Pour les acteurs de transformation sociale, la

LA FOCALISATION ACTUELLE SUR LES RISQUES ET LES DANGERS D'INTERNET, POUR DES PERSONNES INEXPÉRIMENTÉES, NE SERAIT QU'UNE MANIÈRE DE METTRE À DISTANCE CES PUBLICS QU'ON CHERCHE POURTANT À CONNECTER AUX CONTENUS NUMÉRIQUES.

7 Br. Ollivier, Fracture numérique : ne soyons pas dupes des mots, dans « Fractures dans la société de connaissance », Revue Hermes 2006/2 n°45, pp. 33 à 40.

Essor_82_05c_BL__.indd 20 6/12/17 23:34

SE FORMER AUX MÉDIAS NUMÉRIQUES INVITE À LA RÉFLEXION CRITIQUE SUR LE POSITIONNEMENT DE CHACUN DANS SON MILIEU ET SUR LES CHOIX QU'IL POSE POUR QUE, DANS CE SECTEUR DE LA VIE SOCIO-ÉCONOMIQUE, IL SOUTIENNE LES COMPORTEMENTS ET LES IDÉES QUI AIDENT LA SOCIÉTÉ À AVANCER VERS PLUS DE JUSTICE SOCIALE.

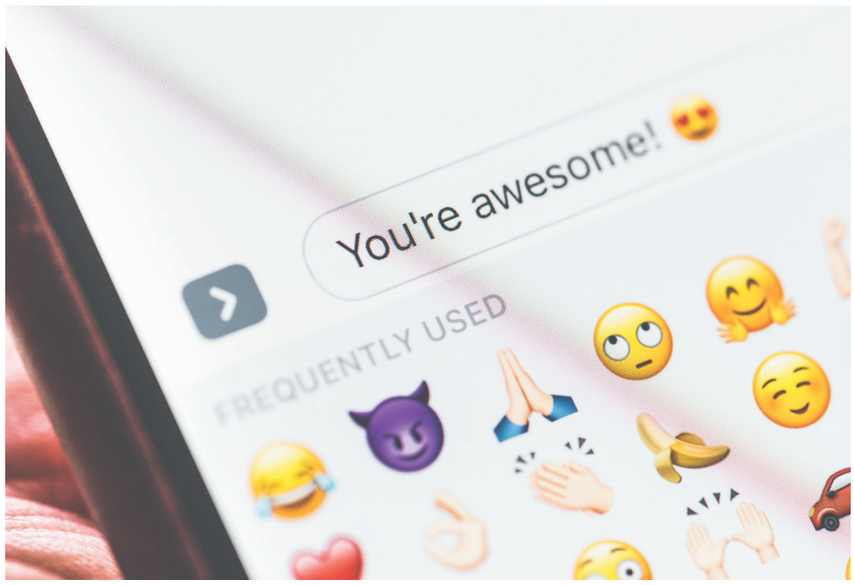
question de l'éducation au média numérique est à placer dans cet ensemble. Comme le précise le *Cadre de compétences en Éducation en médias*[8], à côté de la dimension technique à laquelle les utilisateurs débutants doivent être initiés, deux compétences sont fondamentales : *informationnelle et sociale*. C'est sans doute là que les enjeux d'insertion sont les mieux mis en évidence, en mobilisant la réflexion critique du citoyen sur le cadre dans lequel il opère.

> Informer et réseauter

La compétence informationnelle vise *"le contenu des médias et les systèmes de représentations qu'ils utilisent et impliquant la capacité du lecteur à en tirer du sens en fonction de ses ressources intellectuelles et culturelles*[9]*"*. **La compétence sociale,** elle, découle du fait que les médias sont des supports de communication au sein de communautés. De ce fait, les interactions qui s'y jouent peuvent laisser la place à la réflexion personnelle et collective, à l'engagement social, politique et citoyen.

Se former aux médias numériques invite ainsi à la réflexion critique sur le positionnement de chacun dans son milieu et sur les choix qu'il pose pour que, dans ce secteur de la vie socio-économique, il soutienne les comportements et les idées qui aident la société à avancer vers plus de justice sociale et d'épanouissement personnel et collectif.

Cette vision inspire les quelques programmes d'insertion citoyenne et sociale qui misent sur l'éducation critique aux médias numériques, à l'instar du programme d'éducation permanente Tous Homonumericus, proposé par l'asbl Média animation[10]. En effet, sur le plan de la compétence informationnelle,



rares sont les publics qui ne disposent d'aucune expérience préalable d'une connexion sur le net, et Google est déjà bien connu de la plupart. Mais l'éducation au média souligne les limites et les enjeux culturels, sociaux et politiques de ces services si populaires. Elle veut à la fois armer technologiquement l'utilisateur et susciter une prise de recul sur ces mêmes outils. Ainsi, en matière de recherche en ligne, au-delà de la procédure technique (choix du moteur, de mots-clés, syntaxe de recherche…), de l'identification des critères de

8 Voir et télécharger sur le site du CSEM, Conseil Supérieur de l'EAM : http://csem.be/cadre_de_competences

9 Notes éducation permanente, n° 18, octobre 2005, Association pour une fondation travail-université, "Les espaces publics numériques en Belgique un outil d'intégration sociale"

10 https://www.media-animation.be/Ateliers-Tous-Homonumericus-2017.html



Essor_82_05c_BL__.indd 21 6/12/17 23:34

référencement des sources, de positionnement et de lecture des résultats émis par un robot, l'éducation au média alimente la démarche critique qui favorise à la fois l'appropriation et l'émancipation.

Sur le plan de la compétence sociale, la réflexion critique vise à favoriser l'identification de personnes "à haute valeur ajoutée" qu'on décidera de suivre dans des réseaux comme Facebook ou Twitter, de sorte à sélectionner des sources d'information sur la base de critères qu'on aura soi-même définis.

L'approche dédiabolisante propre à l'éducation aux médias fait ainsi le pari de la capacité de chacun à sortir du clivage entre "ceux qui savent et évitent les dangers" et "ceux qui ne savent pas et prennent des risques". L'enjeu est au fond, outre la réduction des fractures numériques, de s'interroger sur la place que la technologie peut ou doit avoir au sein d'une société plus juste et plus émancipatrice.

YVES COLLARD,
Formateur en éducation aux médias (Media animation), Professeur invité à l'IHECS

L'ENJEU EST AU FOND, OUTRE LA RÉDUCTION DES FRACTURES NUMÉRIQUES, DE S'INTERROGER SUR LA PLACE QUE LA TECHNOLOGIE PEUT OU DOIT AVOIR AU SEIN D'UNE SOCIÉTÉ PLUS JUSTE ET PLUS ÉMANCIPATRICE.

Média animation : éduquer aux médias, un enjeu citoyen

L'éducation aux médias est au cœur du projet de Média animation, organisme d'éducation permanente et centre de ressources en éducation aux médias. Sa mission : l'éducation critique du citoyen face à une société de la communication médiatisée en constante mutation, et le soutien critique à la communication de la vie associative et culturelle. C'est avant tout un enjeu de citoyenneté active et responsable : faire des usagers des médias de véritables acteurs de la vie culturelle, de la démocratie et de la vie sociale.

L'éducation aux médias a en effet pour finalité de rendre chaque citoyen actif, autonome et critique envers tout document ou dispositif médiatique dont il est destinataire ou usager. Elle concerne tous les médias, quel que soit leur support technologique. Elle porte tant sur la presse écrite, la radio, le cinéma, la TV, Internet et les réseaux sociaux.

Ce qui est donc visé, c'est à la fois :
- un renforcement de la réflexion de chaque citoyen vis-à-vis des médias,
- une prise de conscience critique et une connaissance des enjeux de la vie personnelle et sociale liés à la communication médiatisée,
- l'exercice d'un regard créatif sur le média et le développement de capacités d'expression et d'innovation dans la communication médiatique.

L'éducation aux médias ne s'adresse pas seulement aux jeunes, mais aussi aux citoyens adultes, tout au long de la vie.



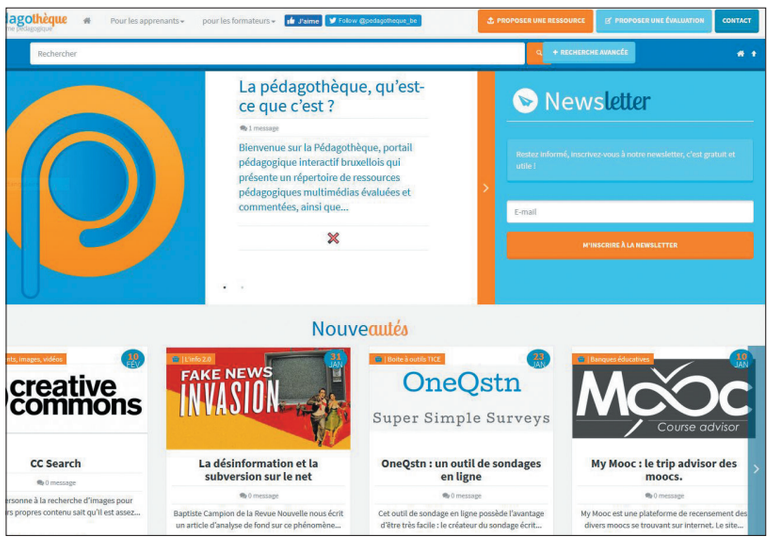
Vous trouverez l'éventail des formations, projets, accompagnements, ateliers, analyses et sites web éducatifs de Média animation sur : https://www.media-animation.be/

Essor_82_05c_BL__.indd 22 6/12/17 23:34

DOSSIER

Pédagothèque, portail web pédagogique interactif : Stop ou encore ?

L'histoire du projet Pédagothèque[1] est paradoxale et sans doute exemplative des atermoiements et évolutions des positions autour des pratiques des TICEs[2] en particulier dans le domaine de l'inclusion sociale.



En 2003 (jusque 2016), ce portail web est mis en place, avec le soutien de Bruxelles Formation, à l'usage des formateurs d'adultes dont le métier est l'inclusion sociale.

À l'époque, l'urgence est à une lutte régionale contre la fracture numérique et les formateurs sont souvent peu formés à ce type de travail pédagogique. L'objectif du site est d'élargir leurs pratiques, d'améliorer leurs compétences et outils et de favoriser les échanges entre eux, y compris lors de formation de formateurs en présentiel.

Le site a bien rempli ce rôle pendant 13 ans, avec le développement de plusieurs canaux de communication, une fréquentation moyenne quotidienne de 94 visites la dernière année, et une consultation hors Belgique parfois importante. Aujourd'hui, le site est en "standby", car il n'est plus financé, et semble pour certains "dépassé".

Le travail mené par mes collègues, avec des moyens réduits et modestes, est conséquent, car il embrasse des domaines bien différents et vastes. Il demande une recherche permanente, le suivi des évolutions techniques ou de celles du web lui-même.

Au cours de son évolution, les critiques apparaissent parfois chez nos commanditaires. Or, ces critiques ne portent pas souvent sur le fond, mais sur la forme, qui n'évolue pas assez vite pour se montrer à la pointe du web. Avec du recul, j'ai le sentiment que, pour les acteurs institutionnels, un site plateforme tel Pédagothèque est d'abord un miroir, qui se doit d'être branché, de respecter les standards du monde institutionnel et des entreprises. Le web 2.0 est la norme minimale et les analogies avec le monde de l'entreprise sont toujours présentes.

Si les avancées des TIC[3] sont constantes et modifient fondamentalement la société, il faut constater que les aspects de mode, de concurrences sociales et culturelles, de domination symbolique ou non des attributs du secteur, sont bien présents y compris chez certains politiques.

C'est un constat troublant pour les acteurs de terrain qui utilisent les nouvelles technologies dans une démarche d'inclusion sociale, de voir ces enjeux sous-jacents de concurrence économique et culturelle prendre souvent le pas sur le défi d'intégrer les TICs dans toutes les couches de la population.

Cette dichotomie dans les intentions des pouvoirs publics, ce mélange des genres, nous le rencontrons chaque jour, quand on nous interroge par exemple sur les projets de "Smart City", de projets de réalités augmentées... avec, au passage, des questions sur la nécessité d'embarquer la population régionale dans la dernière révolution industrielle, sous peine de pauvreté générale future.

Pour l'heure, les offres technologiques et institutionnelles se développent, mais le fossé ne se comble pas, au contraire. Qui fera ce pas ?

1 www.pedagotheque.be
2 TICEs : Technologies de l'Information et Communication Educatives
3 TIC : Technologies de l'Information et Communication

Essor_82_05c_BL__.indd 23 6/12/17 23:34

DOSSIER

POUR NOTRE PETITE PART, NOUS ESPÉRONS QUE PÉDAGOTHÈQUE REJOIGNE PROGRESSIVEMENT LA LOGIQUE DES EPN QUI RESTENT SANS DOUTE DES ESPACES OUVERTS ET NON CONTRAINTS, ET CONTINUERONT DE L'ÊTRE D'UNE MANIÈRE MIEUX SOUTENUE.

Sur le terrain, les acteurs associatifs de formation, dont les Espaces publics numériques sont une forme récente, font pourtant un travail important dans les quartiers, avec un soutien financier très faible, parfois inexistant.

Côté formation de formateurs, et donc de Pédagothèque, il faut aussi noter que notre expérience montre deux réalités difficiles chez les formateurs de terrain inclus dans les dispositifs régionaux d'insertion socio-professionnelle :

- Ces derniers sont parfois eux-mêmes peu qualifiés, et ont peu de compétences informatiques de manière générale. Lorsqu'ils en ont, elles sont partielles et incomplètes ; un "gruyère" de compétences.
- De plus, il n'existe pas (presque pas) de formation de formateurs systématique aux TICEs organisée par les associations qui complètent les dispositifs régionaux d'insertion.



N'est-ce pas la première cible pour avancer ? Le monde des associations connaît bien ces réalités, mais n'est pas toujours appelé à y parer !

> "... et après ?"

On doit bien constater que toutes les initiatives sont en principe les bienvenues, mais que si les TIC sont une dimension transversale à notre société, il n'y pas d'approche globale en la matière ni de hiérarchisation des cibles ou des objectifs dans ce domaine. La "fracture numérique" est aussi victime du millefeuille institutionnel, ou des fractionnements institutionnels récurrents de nos politiques fédérales, communautaires, régionales, communales. En témoigne, des appels à projets à court terme, parfois assez irréalistes pour financer quelques mois, un mélange de projets, contre la radicalisation, pour la formation des jeunes... On bouche des trous parfois avec des restes de budget, de manière non coordonnée. Bricolage ?

> Et l'avenir et les plateformes pédagogiques alors ?

Être expert dans les TIC, n'est pas nécessairement être expert dans la connaissance fine des populations fragilisées, de leurs réalités et besoins, et des méthodes pédagogiques efficientes pour les aborder.

On constate que les projets tels les Espaces publics numériques restent les plus proches des réalités du terrain. Le rôle des associations a bien évolué depuis 10 à 15 ans. D'un positionnement assez exploratoire, utile aux pouvoirs publics, on est rentré parfois dans des logiques de collaboration plus contrainte sur ce qui ressemble au fond des choses, à des questions de territorialité institutionnelle.

Les moyens venant à manquer, les associations ont parfois un rôle de supplétif et annexe. C'est sans doute une erreur, en particulier pour la région bruxelloise qui connaît des réalités très complexes, car on y morcelle de plus en plus les actions.

> Un souhait ?

Réunir les actions de terrain, plateformes, projets de formation de formateurs, et les soutenir, les coordonner d'une manière transversale. Donner aux associations une marge d'action plus importante. L'urgence est toujours là, et n'a pas changé de camp. Entendre qu'en matière d'innovations techniques, pédagogiques, sociales, il ne faut pas uniquement regarder les entreprises et le développement spectacle du web. Beaucoup de projets innovent, mais sont peu valorisés... Pendant des années, nous avons entendu des mises en garde : attention, ne mélangeons pas les actions de formations professionnelles des demandeurs d'emploi, avec l'éducation permanente par exemple, ou encore avec d'autres actions en milieu ouvert ! Ré-ouvrons donc les portes des TICEs.

Pour notre petite part, nous espérons que Pédagothèque rejoigne progressivement la logique des EPN qui restent sans doute des espaces ouverts et non contraints, et continueront de l'être d'une manière mieux soutenue.

BERNARD GOFFINET,
Directeur CF2D-Cf2m[4]

4 CF2D-Cf2m : Le Centre de Formation 2 Mille (CF2m) est actif dans le secteur de l'insertion sociale et professionnelle et propose des formations professionnelles en informatique pour demandeurs d'emploi ainsi que des formations de base pour les jeunes de 18 à 24 ans. Il a pour mission de lutter contre toutes les formes d'exclusion sociale et culturelle et contre les discriminations dans l'accès à la formation et à l'emploi. http://www.cf2m.be/ ; CF2D est une société d'économie sociale de services et de recherche dans le domaine du développement durable. http://www.cf2d.be/

Essor_82_05c_BL__.indd 24 6/12/17 23:34

Animateur multimédia : un métier en besoin de reconnaissance

À l'heure où les technologies du numérique s'immiscent dans tous les aspects de notre vie privée, culturelle, professionnelle…; à l'heure où les compétences numériques sont essentielles pour s'intégrer et participer à une économie en évolution perpétuelle ; à l'heure où l'accès et la maîtrise des outils du numérique sont indispensables pour exister en tant que citoyen et accéder aux services publics, la question de la résorption de la fracture numérique doit se professionnaliser elle aussi.

En Belgique francophone, les Espaces publics numériques (EPN) et d'autres opérateurs, ou télécentres en Europe, jouent un rôle clé pour lutter contre l'exclusion numérique et favoriser la participation citoyenne de tous à la société de l'information.

Dans ce contexte, les animateurs multimédia jouent un rôle central pour l'inclusion sociale et contre la fracture numérique. Ils travaillent dans de nombreux domaines différents pour être proches des principaux groupes cibles tels que les jeunes, les demandeurs d'emploi, les aînés, les personnes défavorisées, les femmes… Ils doivent mobiliser des compétences et des connaissances très diverses à la fois techniques (TIC) et pédagogiques qui doivent être adaptées aux bénéficiaires de différents niveaux de qualification, y compris des niveaux très bas.

> Quelle place pour la reconnaissance des compétences de l'animateur multimédia en Europe ?

Malheureusement, la reconnaissance des compétences de l'animateur multimédia est très déséquilibrée ou inexistante dans les pays européens. Dans la plupart des cas, ce profil n'est même pas considéré comme une profession, mais plus comme un ensemble de compétences ajoutées à d'autres spécialités comme bibliothécaire, enseignant, travailleur social…



ILS TRAVAILLENT DANS DE NOMBREUX DOMAINES DIFFÉRENTS POUR ÊTRE PROCHES DES PRINCIPAUX GROUPES CIBLES TELS QUE LES JEUNES, LES DEMANDEURS D'EMPLOI, LES AÎNÉS, LES PERSONNES DÉFAVORISÉES, LES FEMMES…

Essor_82_05c_BL__.indd 25 6/12/17 23:34

En Europe, des positions hétérogènes existent en termes d'initiatives de reconnaissance des compétences de l'animateur multimédia. Lorsque le rôle d'animateur multimédia est reconnu comme profession, il n'y a souvent pas de diplôme ou de formation spécifiques.
Cependant, en Catalogne (Espagne) et en Toscane (Italie), les profils d'emploi ont été bien structurés et reconnus par les autorités compétentes (au niveau des régions). Ces exemples ainsi que le travail réalisé dans le cadre du projet ECVET 4 e-inclusion, pourraient aider à guider le travail d'autres pays afin de faire reconnaître le statut de l'animateur multimédia.

> Le projet "ECVET 4 e-inclusion[1]" : un pas en avant pour permettre l'évolution du statut de l'AM.

"ECVET 4 e-inclusion" s'est employé à identifier, parmi les pays représentés dans le partenariat[2], les compétences, les connaissances et les niveaux de responsabilité et d'autonomie que doit maîtriser un animateur multimédia pour permettre l'obtention de la reconnaissance de ses compétences.
Les objectifs consistaient à réaliser d'une part la création d'un profil commun du métier de l'animateur multimédia entre ces cinq pays partenaires et d'autre part un profil de formation en vue de développer un des modules de formation identifiés pour l'apprentissage des compétences de base liées à ce métier.

> Après les profils, des outils pour participer à la reconnaissance du métier

Les profils métiers et formation n'étant pas une fin en soi, il nous a semblé essentiel de participer concrètement au développement des compétences professionnelles des animateurs multimédia et, de la sorte, contribuer à la reconnaissance du métier. Nous identifions trois étapes clés à cet effet :

- Le développement d'outils appropriés dans le contexte de l'apprentissage tout au long de la vie, tels qu'ils sont promus par le système ECVET de l'Union européenne, afin de permettre la reconnaissance des compétences au niveau national et transnational : l'Approche Par Compétences et la méthodologie référentiels.
- La création d'un partenariat organisationnel durable qui continuera à soutenir les projets de développement de compétences numériques au niveau européen :
  - l'AID pour la Belgique. Réseau de centre de formation pour adultes peu qualifiés et porteuse d'une expertise du système ECVET, l'AID coordonne ce projet ;
  - l'INFREP pour la France a été à l'origine des projets sur l'e-learning avec la Fundacion ESPLAI. Elle a entre autres une expertise en pédagogie innovante et en action sociale avec des réseaux d'e-facilitateurs/animateurs multimédia ;
  - la Fundacion ESPLAI pour l'Espagne, comme précitée, a également été porteuse de projet d'e-learning et la Fundacion ESPLAI a en plus travaillé au développement d'une reconnaissance accrue pour les e-facilitateurs/animateurs multimédia ;

LES PROFILS MÉTIERS ET FORMATION N'ÉTANT PAS UNE FIN EN SOI, IL NOUS A SEMBLÉ ESSENTIEL DE PARTICIPER CONCRÈTEMENT AU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES DES ANIMATEURS MULTIMÉDIA ET, DE LA SORTE, CONTRIBUER À LA RECONNAISSANCE DU MÉTIER.

  - l'ARCI pour l'Italie a également une expertise dans le soutien et l'accompagnement des catégories désavantagées, entre autres par le développement d'outils pour l'e-learning ;
  - l'ACDC pour la Roumanie qui est un acteur incontournable en Roumanie et en Europe pour la promotion de l'inclusion sociale via leur implication dans plusieurs réseaux pour l'inclusion numérique.
- La promotion de l'échange d'outils de formation préexistants et de bonnes pratiques dans la valorisation de l'enseignement à distance :
  - la création d'un des cinq modules de formation en ligne sur "l'apprentissage des compétences de base de l'animateur multimédia",
  - la rédaction d'un guide à l'usage de l'e-tuteur afin de permettre le développement futur de la formation complète en ligne de l'animateur multimédia.

> Bilan et perspectives

Fin août 2017, à l'occasion de la clôture du projet, nous avons eu l'occasion de présenter aux acteurs de l'insertion

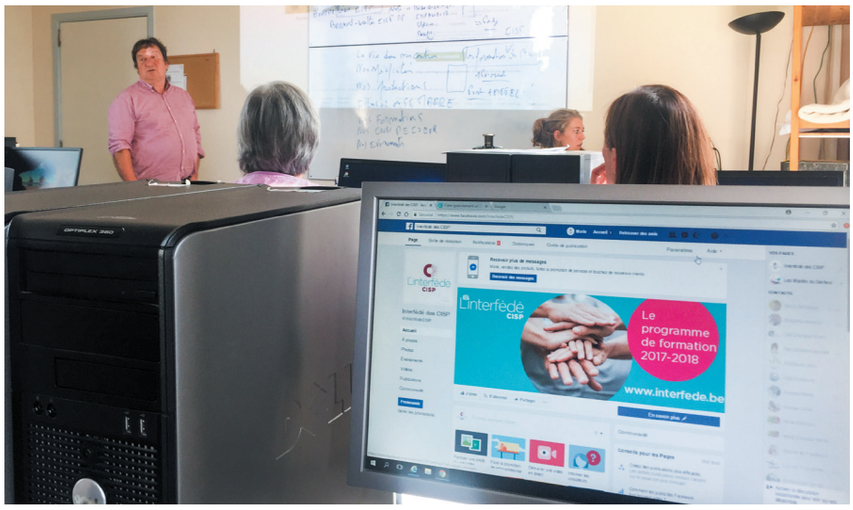
Productions accessibles :

Toutes les productions sont accessibles sur le site du projet : www.ecvet4einclusion.eu dans la rubrique "Delivrables" dans toutes les langues du projet ; le module est consultable et télécharchargeable sur la plateforme Moodle[3] du site.

2 Belgique, Espagne, France, Italie et Roumanie. Lien Moodle ECVET 4 e-inclusion : http://86.120.42.79/moodle/

3 CFC : Cadre francophone de certification.

Essor_82_05c_BL__.indd 26 6/12/17 23:34



socioprofessionnelle les résultats du projet et plus particulièrement le module en ligne "Apprentissage des compétences de base de l'animateur multimédia".

Cette rencontre a été l'occasion d'échanger sur la question de l'e-learning, de la formation tout au long de la vie, de l'approche par compétences et du profil métier, commun aux partenaires du projet, de l'animateur multimédia.

Un échange riche avec la salle a permis de dégager des pistes de réflexions et de pérennisation des résultats du projet comme, entre autres, utiliser ce module dans le cadre de formation dite en "Blended learning", formation mêlant l'apprentissage en ligne et l'apprentissage en face à face, ou encore utiliser les résultats du projet afin de permettre une reconnaissance de ce métier au niveau de la Belgique francophone via le Service de Métiers et des Qualifications et en lien avec le CFC[4].

La question de la reconnaissance des compétences acquises en ligne est un domaine encore souvent réservé aux systèmes d'apprentissages développés par des universités ou encore l'apanage d'organismes privés délivrant leur propre certification (comme Microsoft). En ce qui concerne les autres types de reconnaissance, il s'agit plutôt d'attestation de suivi ou d'attestation de réussite du module lorsqu'une évaluation est organisée à cet effet. Il y a donc sans doute une place à trouver pour la formation initiale et continuée des professionnels de l'animation multimédia.

> Et les stagiaires ISP là-dedans ?

Suite aux échanges, force est de constater que ce type d'apprentissage en ligne, pour le profil de stagiaire en ISP, devra encore très certainement être approfondi et développé. Il s'agira, d'une part de dépasser le problème de la fracture numérique et d'autre part d'intégrer un accompagnement en face à face afin d'éviter un décrochage et permettre une intégration des différents savoirs, savoir-faire et connaissances pour des publics peu familiarisés à l'outil TIC. Mais il est évident qu'intégrés à un cadre pédagogique diversifié et adapté aux besoins des stagiaires, les outils de l'apprentissage en ligne revêtent un intérêt certain pour le développement de compétences soutenant l'insertion professionnelle et sociale des personnes. ●

INTÉGRÉS À UN CADRE PÉDAGOGIQUE DIVERSIFIÉ ET ADAPTÉ AUX BESOINS DES STAGIAIRES, LES OUTILS DE L'APPRENTISSAGE EN LIGNE REVÊTENT UN INTÉRÊT CERTAIN POUR LE DÉVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES SOUTENANT L'INSERTION PROFESSIONNELLE ET SOCIALE DES PERSONNES.

MYRIAM COLOT,
Permanente AID coordination
Expert ECVET pour
la Belgique francophone



4 CFC : Cadre francophone de certification.

Essor_82_05c_BL__.indd 27 6/12/17 23:34

Le blog en alpha : bien plus que de la lecture-écriture

> Éléments de contexte

Lorsque l'on parle d'alphabétisation, on pense rapidement à *"lire"*, *"écrire"*, parfois aussi *"calculer"*. Certaines personnes parleront même des savoirs *"fondamentaux"*, soit des compétences de base indispensables pour pouvoir prendre place dans la société. À Lire et Ecrire, nous défendons une alphabétisation dite populaire, résolument ancrée dans une perspective d'émancipation, de participation des personnes et de changement social vers plus d'égalité où lire, écrire, calculer... sont des outils d'expression sociale, de prise de parole, de pouvoir sur sa vie, son milieu, son environnement[1].

Dans cette perspective et au vu de l'évolution de la société, les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication), sont progressivement devenues un élément clé à prendre en considération en formation, que ce soit pour améliorer l'accès à l'information, pouvoir communiquer (aujourd'hui, l'écrit est en effet de plus en plus numérique) ou pour mieux comprendre comment fonctionne le monde, sans parler de l'accès aux services (recherche d'emploi, de logement, opérations bancaires...) ou de l'organisation de ses déplacements. Il ne s'agit en effet pas seulement d'utiliser les TIC comme outils au service des apprentissages (didacticiels pour consolider tel apprentissage, logiciel de traitement de texte pour écrire, GPS pour découvrir son quartier...) mais aussi de les considérer comme un objet d'apprentissage en tant que tel, tant elles nous invitent à penser le monde actuel (publier sur la toile et la liberté d'expression, le choix d'un logiciel libre et les questions de l'accès aux savoirs, les réseaux sociaux et la vie privée, la pseudo gratuité du Net et la marchandisation de nos données, la surveillance de masse rendues possibles par Internet et les menaces sur la démocratie...).

> L'exemple du blog

L'animation d'un blog est un exemple *"classique"* du recours aux nouvelles technologies dans le cadre de l'alphabétisation : elle est le prolongement presque naturel du travail d'écriture où il ne s'agit plus seulement d'écrire pour soi (ou éventuellement pour le reste du groupe) mais bien d'écrire pour être lu, potentiellement par tout le monde. Outre cette importante dimension de mise en valeur de l'écrit de l'apprenant ou de l'apprenante, il y a des aspects purement linguistiques que le passage par le clavier va permettre de travailler : le *"a"* et le *"o"* (et donc le *"an"* et le *"on"*) le *"é"* et le *"è"* sont désormais clairement différenciés et se trouvent ainsi mises en évidence certaines confusions encore présentes chez la personne. Précisons que le blog, s'il se prête particulièrement bien à la publication de texte, peut aussi contenir de la vidéo, des images, des liens vers des enregistrements et ainsi également s'inscrire dans le cadre du travail de l'expression orale.



Le travail de création du blog est en lui-même très intéressant à mener avec le groupe, car il va servir de prétexte à aborder une série de questions importantes dans notre perspective d'alphabétisation populaire. En effet, la création d'un blog nécessite généralement d'avoir une adresse électronique, de choisir un mot de passe, un nom et un mode de présentation (template). C'est donc un moment où le groupe se choisit un nom, se donne une adresse commune et une apparence pour le

1 *Charte de Lire et Ecrire*, octobre 2011, pp. 3-5 Voir: http://www.lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/charte_de_lire_et_ecrire.pdf

Essor_82_05c_BL__.indd 28 6/12/17 23:34

À LIRE ET ECRIRE, NOUS DÉFENDONS UNE ALPHABÉTISATION DITE POPULAIRE, RÉSOLUMENT ANCRÉE DANS UNE PERSPECTIVE D'ÉMANCIPATION, DE PARTICIPATION DES PERSONNES ET DE CHANGEMENT SOCIAL VERS PLUS D'ÉGALITÉ.



blog. C'est l'occasion de négocier, d'argumenter et de choisir. Le groupe renforce par là son identité et sa cohésion autour d'un projet commun. Le choix du mot de passe est prétexte à parler de la sécurité sur le Net : pourquoi un mot de passe ? Dans quelles autres circonstances me demande-t-on un mot de passe ? Comment choisir un *"bon"* mot de passe… ? En amont, prend place également la réflexion sur la pertinence de créer et d'animer le blog : pourquoi écrire si ce n'est pas pour être lu ? Écrire, oui mais quoi ? Quel support choisir ? Faut-il restreindre l'accès au blog ou au contraire mettre le contenu à disposition de toutes et tous ? De là, des discussions peuvent s'engager sur les licences libres[2] et la volonté de rendre la connaissance accessible à tout le monde.

En lien avec cette question, les premières publications donnent lieu à des réflexions intéressantes autour de la signature des articles : souhaite-t-on garder l'anonymat et utiliser un pseudo ? C'est une manière de se préserver et peut-être de ne pas s'exposer sur Internet. Mais cette option se met en tension avec la liberté d'expression et la notion de responsabilité des auteurs. Le groupe revisite alors ces concepts et peut se doter d'une charte et d'une ligne éditoriale qui permettra de décider ce qui sera ou non publié sur le blog suivant des critères élaborés ensemble.

> Ce qui se cache derrière l'exemple…

Derrière cet exemple et ces détails se dessine une vision des nouvelles technologies comme étant au service de la réflexion et de la construction de nouvelles connaissances. Tout comme *"lire"*, *"écrire"* ou *"calculer"*, elles ne constituent pas une fin en soi : elles viennent se mettre au service des apprentissages (traces, mise en valeur, diffusion…) et servent de prétexte à mieux comprendre le monde actuel de façon globale (le modèle économique d'Internet, la privatisation du savoir, la démocratie…) et prendre le contrôle sur son environnement immédiat (fonctionnement d'un ordinateur, sécurisation d'un compte en ligne, la vie privée sur le Net… des opérations simples qui peuvent avoir pour corollaire de renforcer la posture de la personne dans son rôle de parent pour encadrer ses enfants dans l'utilisation d'Internet ou des jeux vidéo à la maison par exemple). En permettant de diffuser la parole du groupe, elles peuvent également servir de moyen de réalisation d'un projet plus vaste dans lequel le groupe s'est inscrit.

L'expérience nous montre que l'utilisation des outils numériques intéresse et répond à une demande croissante des personnes qui s'adressent à nous. Outre leur aspect attractif (modernité, design, aspect ludique ou interactif, réponse à un besoin…), ils ont l'avantage de permettre à la personne en situation d'apprentissage de pouvoir percevoir directement les effets ou le résultat de son action (mon texte est mis en couleur ou pas, il est visible sur Internet ou pas…) et d'ancrer les différentes compétences mobilisées, via les nombreux allers-retours effectués entre les différentes étapes du processus de publication d'un texte, depuis sa première écriture manuscrite jusqu'à sa mise en ligne.

> Les TIC en alpha : LA solution ?

Cependant, si le recours aux TIC engendre un engouement important auprès des personnes en formation, leur utilisation n'est en rien un garant de meilleurs apprentissages pour celles-ci. Elles peuvent servir de facilitateur. Dans le sens où nous les intégrons dans nos formations, les TIC ne remplacent pas le savoir-faire du formateur ou de la formatrice, il s'agit d'un outil – parmi d'autres – qui ne se substitue en rien au dispositif pédagogique et aux situations d'apprentissage qu'il aura construites. C'est bien ce dispositif et les situations d'apprentissage qui restent au cœur du processus et qui rencontreront de l'intérêt ou non chez les apprenants et apprenantes et qui leur permettront ou non de développer leurs savoirs et connaissances.

FABIEN MASSON,
Conseiller pédagogique en charge des TIC
Lire et Ecrire Bruxelles

2 Pour en savoir plus sur les licences et les logiciels libres: https://fr.wikipedia.org/wiki/Licence_libre

Essor_82_05c_BL__.indd 29 6/12/17 23:34

CV vidéo… ou pas ?

La communication par vidéo interposée offre-t-elle des garanties d'être mieux vu et entendu, par exemple lors d'une recherche d'emploi ? Plusieurs CISP du Brabant wallon ont eu l'occasion d'offrir une expérience en la matière à certains de leurs stagiaires : ceux-ci ont pu réaliser un CV vidéo en partenariat avec l'asbl Concordances.

Depuis plusieurs siècles, la société européenne a développé une culture fortement basée sur l'écrit, au point que les compétences en littéracie sont devenues primordiales pour s'insérer dans la vie sociale de notre temps. Internet n'a pas (encore ?) fondamentalement modifié la donne : l'information y reste massivement codée sous forme de langage écrit. Mais l'arrivée, dans la gamme des moyens de communication usuels, du smartphone et des plateformes d'hébergement de vidéos en ligne permet de renouer avec une forme d'oralité à la sauce contemporaine : chacun peut produire et recevoir gratuitement des contenus vidéo, moyennant la maîtrise de quelques fonctions de base, aisément accessibles même à ceux et celles qui lisent et écrivent avec difficulté.

Certains ont fait le pari d'investir cette nouvelle possibilité pour chercher un emploi : des CV vidéo ont fleuri sur la toile, donnant des idées à des acteurs de l'insertion et générant des initiatives dans le secteur des CISP.



> CV animés au CESEP

À Nivelles, il y a quelques années, le CESEP a proposé à ses stagiaires de produire un *"CV animé"*, c'est-à-dire une séquence vidéo assez courte (une quarantaine de secondes) visible sur le site du CESEP, dans laquelle ils se présentaient face caméra pour exposer leur projet professionnel et leurs compétences. Charge à chacun d'être pleinement réalisateur pour cette petite production en opérant des choix quant au contenu, au décor, à la tenue vestimentaire à adopter, etc.

Mis sur pied dans le cadre d'un projet expérimental inscrit dans le programme européen EQUAL de lutte contre les discriminations professionnelles, le projet n'a pas été pérennisé : il s'est avéré que plusieurs stagiaires ne souhaitaient pas que leur identité et leurs coordonnées soient trop facilement accessibles sur Internet, de peur d'être retrouvées par des personnes qu'elles souhaitaient garder à distance. D'autres éprouvaient de la déception devant le produit fini, qui s'avérait assez statique par comparaison à des CV vidéo réalisés par des personnes très familières des nouvelles technologies.

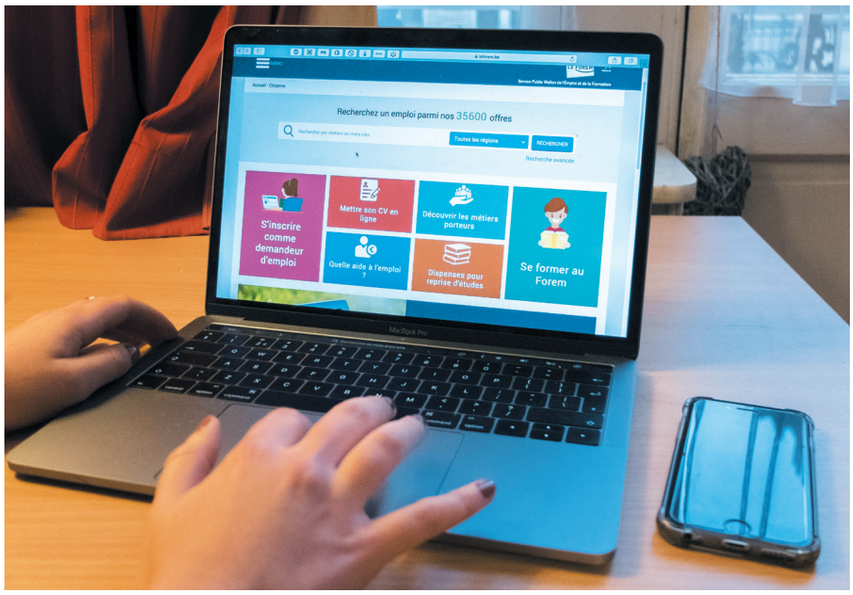
L'usage de la vidéo a donc été réservé au processus formatif, en raison de son intérêt pour un travail sur soi-même, mais désormais, la mise en ligne – facultative – du CV sur le site du CESEP porte sur une carte de visite synthétique servant de lien hypertexte vers un CV plus détaillé de format classique.

> CV vidéo avec Concordances et Déclic Emploi

Depuis 2010, l'asbl Concordances propose un service d'accompagnement à la réalisation de CV vidéo, accessible aux particuliers comme aux associations désireuses de mener ce type de projets avec leurs usagers. À l'origine : un projet initié au SIS du CPAS de Soignies par Dominique Baré (formateur en insertion) et Jean-Philippe Delobel (animateur multimédia) qui souhaitaient aider des demandeuses et demandeurs d'emploi à réaliser des CV vidéos dynamiques.

CHACUN PEUT PRODUIRE ET RECEVOIR GRATUITEMENT DES CONTENUS VIDÉO, MOYENNANT LA MAÎTRISE DE QUELQUES FONCTIONS DE BASE

Essor_82_05c_BL__.indd 30 6/12/17 23:34



Avec Concordances, réaliser un CV vidéo ne consiste pas simplement à filmer une présentation face caméra statique : il faut concevoir un scénario ; prévoir des mises en situation de la personne dans l'exercice des compétences qu'elle peut faire valoir ; choisir des lieux de tournage ; filmer différentes prises, puis les évaluer et les monter, traiter la dimension sonore, etc. Raison pour laquelle Concordances intervient préférentiellement auprès de personnes qui ont eu la possibilité de préparer un projet en amont, par exemple dans le cadre d'une formation CISP. Une fois le CV finalisé, il est hébergé sur le site de l'asbl, vers lequel le bénéficiaire peut renvoyer d'éventuels employeurs lors d'une recherche d'emploi. Le ou la bénéficiaire reçoit en outre 10 DVD à distribuer selon son gré.

En moyenne, un CV vidéo suppose 24h de travail, pour un coût d'environ 1000 euros. L'asbl ne disposant actuellement d'aucune subvention structurelle, elle intervient généralement auprès de demandeurs et demandeuses d'emploi adressé(e)s par le Forem (qui rémunère Concordances), ou lors d'actions de formation organisées par des asbl via un appel à projets ou une subvention.

En 2012, suite à une proposition qui a transité par la plateforme CISP de la Wallonie Picarde, Déclic Emploi a engagé l'asbl Concordances pour la réalisation de CV vidéo avec un groupe de stagiaires d'une filière *"Employé de bureau"*. Pour Valérie Brooms, directrice de Déclic Emploi, il est indéniable que le projet a été passionnant et porteur pour les stagiaires : construire une narration sur sa propre histoire, se mettre en scène sur un lieu de stage, disposer d'un bel objet sont autant de plus-values et d'opportunités de se voir et d'être vu sous un angle valorisant. Avec des effets réels et visibles sur l'estime de soi.

Elle s'interroge cependant sur l'effectivité d'un tel outil auprès d'employeurs potentiels : ceux-ci prennent-ils le temps de visionner un CV qui dure plusieurs minutes ? Les stagiaires maîtrisent-ils assez les codes du web pour identifier dans quels réseaux ou sous quelle forme ce type de CV peut être diffusé ? Et quelle sera la durée de vie d'un tel objet, sachant qu'un CV doit être régulièrement actualisé pour rester crédible ?

L'USAGE RÊVÉ D'UN MÉDIA SE FROTTE BIEN VITE AUX RÉALITÉS SOCIALES, AUX VOLONTÉS INDIVIDUELLES, AUX RESSOURCES DISPONIBLES.

> Serait-ce dans les vieilles casseroles... ?

À travers ces expériences menées dans deux CISP, il apparaît que la technologie propose... mais que ce sont les personnes qui disposent. L'usage rêvé d'un média se frotte bien vite aux réalités sociales, aux volontés individuelles, aux ressources disponibles. Et parfois, nous permet de redécouvrir qu'un outil banal, connu, sans surprise - tel un CV papier - reste un outil de premier choix, justement parce qu'il est connu de tous. Et à ce titre, peut-être, à maîtriser avant tout autre outil réputé plus *"sexy"*...

CÉLINE LAMBEAU,
Conseillère permanente auprès de la fédération CAIPS et membre du Comité de rédaction de l'Essor

Essor_82_05c_BL__.indd 31 6/12/17 23:34

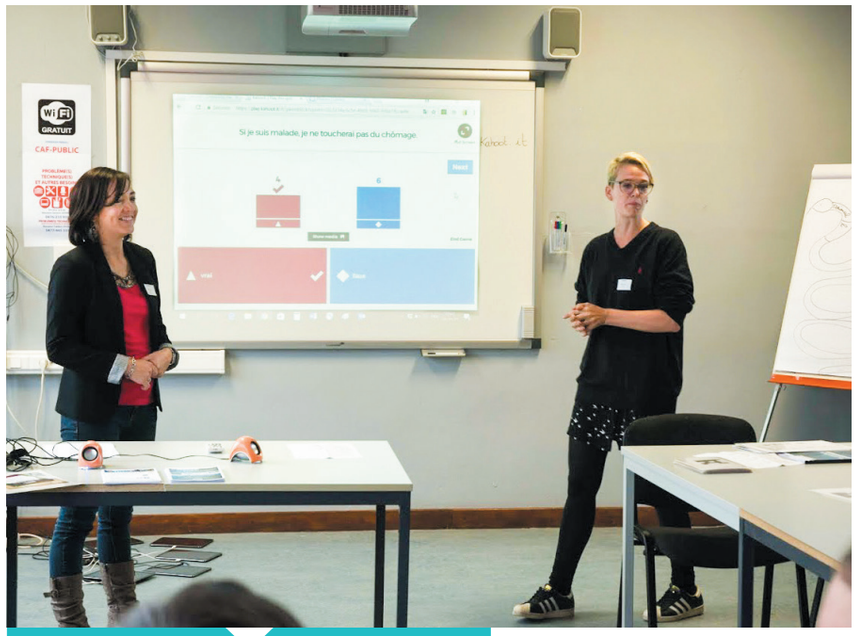
Réduire la fracture numérique avec Microbus

Fondée en 1985, l'asbl Microbus est un centre de formation et de ressources pédagogiques orienté prioritairement vers le secteur de l'insertion socioprofessionnelle. Dans ce cadre, le public auquel nous nous adressons est principalement constitué de demandeurs d'emploi peu scolarisés (CESI maximum). Nos activités pédagogiques s'adressent tantôt aux personnes qui entrent ou qui sont dans un processus de (ré) insertion sur le marché du travail, tantôt aux travailleurs du secteur non marchand.

Notre démarche pédagogique s'inscrit dans des projets visant l'autonomie des personnes et l'efficacité des organisations. Microbus propose des formations de courte et de longue durées dans les domaines de la bureautique et de l'informatique, les TIC et plus particulièrement Internet et les réseaux sociaux, du développement personnel et de la communication, du Français langue étrangère (FLE).

Microbus poursuit aujourd'hui les objectifs suivants : rendre la formation qualifiante accessible à un public peu qualifié afin de renforcer son autonomie et réduire la fracture numérique. Depuis ses origines, les stagiaires, selon leurs besoins, trouvent en effet chez Microbus l'occasion de découvrir, d'apprivoiser et de s'approprier les nouveautés qui transforment la société et donc le travail. Nous utilisons ainsi les tablettes et smartphones afin de diversifier les outils mis à disposition des stagiaires tout en essayant de coller au plus près de leur réalité pour qu'ils puissent les maîtriser.

C'est en quelque sorte, l'occasion concrète dans le cadre de la lutte contre la fracture numérique d'aborder avec les stagiaires une lecture analytique de ces nouvelles technologies.



"Des outils ludiques et numériques" une animation de Microbus lors de l'AG d'Aleap.

C'est ainsi qu'en 2009, nous avons créé le Seriousgame *"Bricomania"*. Il s'agit d'un jeu sérieux simulant une entreprise où le candidat *"stagiaire"* se voit proposer des activités à réaliser et sur lesquelles il sera évalué. Bricomania vise l'apprentissage par une approche ludique et autonome. Différents métiers y sont représentés. Bricomania est un outil utile à la préparation d'un stage.

Aujourd'hui, l'industrie 4.0 est à nos portes... Elle s'apprête à modifier ou modifie déjà notre manière de travailler que ce soit par l'arrivée de nouvelles technologies, par la composition multiculturelle des équipes de travail ou par la sensibilisation au développement durable.

MICROBUS POURSUIT AUJOURD'HUI LES OBJECTIFS SUIVANTS : RENDRE LA FORMATION QUALIFIANTE ACCESSIBLE À UN PUBLIC PEU QUALIFIÉ AFIN DE RENFORCER SON AUTONOMIE ET RÉDUIRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE.

Essor_82_05c_BL__.indd 32 6/12/17 23:34

Dès lors, nous avons développé le programme *"Technobus"*. Celui-ci se veut éveilleur aux réalités nouvelles engendrées par les évolutions technologiques, les impacts sur les métiers, le travail et son organisation. Afin de sensibiliser et d'aider à l'orientation, Technobus offre un catalogue d'ateliers technologiques (réflexion et manipulation) qui s'adresse prioritairement aux organismes de formation (pour travailleurs et demandeurs d'emploi).

> Voici les différents ateliers conçus pour les stagiaires et qui allient théorie et pratique :

- La réalité virtuelle est de plus en plus présente dans notre société par les jeux vidéo ou les casques pour smartphone. L'atelier montre l'intérêt d'une telle technologie en dehors des jeux.
- Les drones bouleversent de nombreux métiers, en créent d'autres... Il est donc utile d'observer, manipuler ces objets volants pour comprendre leur fonctionnement, découvrir comment cette technologie révolutionne déjà tant de secteurs et métiers.
- Les objets connectés : cet atelier permet de découvrir, tester et... fabriquer son propre objet connecté !
- La robotique, que ce soit des robots humanoïdes, des robots (robot collaboratif) ou de l'automatisation, la thématique devient incontournable. L'objectif de cet atelier est de prendre connaissance des différents robots existants à l'heure actuelle, de découvrir l'usage des robots en industrie, de s'initier à la programmation de robots. À cette fin, Microbus vient d'acquérir le Robot Nao (robot humanoïde de 57 cm autonome et programmable).
- L'impression 3D est une technologie qui bouleverse le monde industriel. Il s'agit dès lors de découvrir les secteurs qu'elle impacte, ses différentes techniques (dépôt de filament, photo polymérisation...) et... imprimer son objet en 3D !
- La réalité augmentée ce n'est pas que Pokemon Go. Elle est un atout pour la formation et l'apprentissage de nouvelles technologies. Elle permet d'enrichir toutes les choses insipides de la vie, de rendre ludique un mode d'emploi. Cet atelier permet de tester et créer la réalité augmentée avec l'application Aurasma.

Le monde change, il est important que chacune et chacun puisse s'approprier ces changements pour être mieux outillé pour demain.

STÉPHANIE GONAY,
Formatrice chez Microbus



Essor_82_05c_BL__.indd 33 6/12/17 23:34

DOSSIER

Pour en savoir plus… pour aller plus loin

> Le Conseil supérieur de l'éducation aux médias (FWB)

Cet organisme a notamment pour mission de promouvoir l'éducation aux médias et de favoriser l'échange d'informations et la coopération entre tous les acteurs et organismes concernés par l'éducation aux médias en Fédération Wallonie Bruxelles, notamment les secteurs des différents médias, l'enseignement obligatoire et l'éducation permanente.
http://csem.be/

Une brochure donne des pistes pédagogiques pour mettre l'éducation aux médias au service de l'éducation à la philosophie et à la citoyenneté.
http://csem.be/outils/brochures/csem/pistes_pedagogiques_pour_mettre_leducation_aux_medias_au_service_de_leducation



> e-Media Education Lab

Un centre de ressource en ligne innovant à destination des formateurs d'enseignants en éducation aux médias.
http://e-mediaeducationlab.eu/fr/

> Espaces publics numériques - be.brussels

Espace doté de matériel informatique mis à disposition du grand public. Des initiations et des formations à l'informatique sont également proposées.
http://be.brussels/bruxelles-gratuit/internet/espaces-publics-numeriques

> Espaces publics numériques – wallonie.be

Structure de proximité ouverte à tous équipée de matériel informatique et connectée à Internet. Un EPN offre de l'accès et de l'apprentissage à l'informatique, à Internet et à la culture numérique sous une forme conviviale, coopérative et responsable.
http://www.epndewallonie.be/

> La FTU- Fondation Travail Université

Créée en 1966 pour instituer un trait d'union entre le monde du travail et le monde de l'université, la FTU déploie aujourd'hui ses activités dans trois domaines. Elle offre des services d'éducation permanente destinés au monde associatif, en particulier aux organisations de travailleurs. Elle mène des études sur des thèmes d'intérêt sociétal, notamment la question des nouvelles technologies de la communication, en privilégiant la recherche-action. Elle entretient des liens institutionnels à l'interface entre les organisations sociales et le monde académique.
http://www.ftu.be/index.php/publications/technologie-et-societe

Essor_82_05c_BL__.indd 34 6/12/17 23:34



> Labset-Ulg

Au sein de l'Université de Liège, le LabSET est un centre d'expertise, de recherche et de formation dédié aux questions d'apprentissage. Il aide les formateurs, les enseignants, les entreprises et les institutions à placer les technologies au service de l'apprentissage. L'équipe du LabSET crée avec ses partenaires des dispositifs de formation qui exploitent efficacement ces synergies. Elle évalue également des programmes de formation et développe des outils pédagogiques. Elle est spécialisée dans le développement professionnel des formateurs et des enseignants.
http://www.labset.ulg.ac.be/portail/

> Asbl Média animation

L'asbl Média animation propose sur son site des outils, des formations, mais aussi des partenariats dans le domaine de l'éducation aux médias.
https://www.media-animation.be/

L'outil *"Théories du complot, ressort et mécanismes"* réalisé et mis en ligne par l'asbl Média animation est conçu comme un dispositif au service des animateurs et éducateurs. Ce site Internet, véritable outil d'éducation aux médias, invite à décoder et à mettre en débat les théories du complot. Au travers de 14 capsules thématiques et de 6 capsules d'exercices, cet outil propose d'aborder les théories du complot sous une approche critique et structurée qui offre également l'occasion de revoir notre pensée critique face aux médias traditionnels.
http://www.theoriesducomplot.be

> La Pédagothèque

Depuis 2006, le **CF2m** administre une plateforme interactive en ligne *"La Pédagothèque"* **(www.pedagotheque.be).** Issue de la collaboration de dizaines de formateurs des secteurs de l'ISP et de l'alphabétisation, la plateforme présente un répertoire de ressources pédagogiques multimédias évaluées et commentées, ainsi que des informations et des réflexions pédagogiques concernant les TICE (Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Éducation).

> Publications

AlphabéTIC. L'alphabétisation contre la fracture numérique, in Le Journal de l'Alpha, n°182, janvier 2012.
http://www.lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/ja182_alphabetic.pdf

ITECO- Revue Antipodes, *"Pour une éducation aux médias"*, n°217, juin 2017.
http://www.iteco.be/revue-antipodes/pour-une-education-aux-medias/

Education populaire et numérique. Trouver le juste équilibre entre pertinence, transformation et résistance, Les cahiers de l'éducation permanente, n°50, Editions PAC, 2017

La transition numérique, Articulations n°69, in Secouez-vous les idées, n°110, périodique trimestriel du CESEP, juin-juillet-août 2017

Pratiques numériques des jeunes en insertion socioprofessionnelle - Étude de cas : Les usagers des missions locales face aux technologies de l'information et de la communication
http://emmaus-connect.org/wp-content/uploads/2015/06/Etude-Emmaus-Connect-Les-pratiques-num%C3%A9riques-des-jeunes-en-insertion-socioprofessionnelles-Mai-2015.pdf

Essor_82_05c_BL__.indd 35 6/12/17 23:34

La rubrique pédagogique

L'après-formation et le suivi post-formation des stagiaires



Les Mijotés du secteur n°2.

Le décret CISP prévoit que le projet pédagogique du centre CISP précise "les modalités relatives à l'établissement d'un projet post-formation du stagiaire déterminant les actions nécessaires à l'atteinte des objectifs définis dans le programme individuel du stagiaire". Les centres s'y emploient de manière variée par la préparation de l'après-formation et le suivi post-formation.

Histoire d'un groupe de travail itinérant

Un groupe de travail, réunissant une dizaine de travailleuses du secteur, a exploré la question pour identifier les différentes possibilités qui s'offrent aux stagiaires au sortir de leur formation. Il a aussi échangé sur les manières de travailler individuellement et collectivement avec le stagiaire l'accompagnement de projet dans toutes les étapes de sa formation.

IL A AUSSI ÉCHANGÉ SUR LES MANIÈRES DE TRAVAILLER INDIVIDUELLEMENT ET COLLECTIVEMENT AVEC LE STAGIAIRE L'ACCOMPAGNEMENT DE PROJET DANS TOUTES LES ÉTAPES DE SA FORMATION.

> Questions fil rouge

Lors de la première réunion de travail, le groupe a identifié trois questions qui ont servi de fil rouge aux journées de formation.

- **Quels réseaux pour quelle mise à l'emploi ?** Quels sont les partenaires mobilisables ?
- **La préparation de l'après-formation, pourquoi, quand, comment… ? En individuel ou en collectif ?** Comment la planifier ? Doit-elle s'envisager dès le départ ? Comment construire un programme adapté à la personne ?
- **Quelles pistes quand il n'y a pas d'emploi ?** L'emploi est-il la seule voie possible ? Le travail se limite-t-il à l'emploi ? Quelles sont les alternatives ?

> À la rencontre des partenaires

La démarche du groupe s'est voulue pratique. À chaque séance, en matinée, le groupe a rencontré un acteur vers lequel des stagiaires peuvent se diriger à l'issue de leur formation. Ces rencontres ont été l'occasion de découvrir ses missions, son mode de fonctionnement et de tester des outils concrets.

Exaris

La première rencontre a permis au groupe de découvrir l'intérim social via une présentation d'Exaris, un bureau social d'intérim qui travaille avec des jeunes de 18 à 30 ans habitant Bruxelles et n'ayant pas le CESS. Dans ce bureau, l'intérimaire est encadré par un job coach. Le but d'Exaris est d'introduire les jeunes sur le marché du travail via des missions d'intérim tremplin vers un CDD ou un CDI, de les familiariser avec le

Essor_82_05c_BL__.indd 36 6/12/17 23:34

monde professionnel et, à terme, de les insérer plus durablement.

De cette rencontre, nous retenons le travail mené avec les stagiaires avant l'entrée en intérim social, car le public cible a besoin d'un accompagnement avec un job coach (par exemple : faire le trajet du chemin du travail une première fois ensemble, travailler le dress-code de l'emploi…). Le dispositif propose également une check-list intéressante permettant de poser les bonnes questions dès le départ.

Mire

La découverte des Mire s'est faite en visitant la Mirena (Mission régionale de Namur). Nous avons pu découvrir sa méthode "accompagnement sur le chemin du travail" en réalisant le test d'entrée proposé aux stagiaires. Sa mission : mettre rapidement à l'emploi des travailleurs peu qualifiés via un accompagnement individualisé ou collectif intensif et si besoin une formation alternée (formation et stage en entreprise). Les Mire offrent également un service aux entreprises dans le recrutement de personnel.

La force d'une Mire est son réseau d'employeurs. L'accompagnement permet à l'employeur potentiel de ne pas s'arrêter à la première image qu'il a des candidats. Néanmoins, les Mire opèrent une sélection puisque seuls les stagiaires "prêts à l'emploi" sont retenus pour bénéficier de ce service.

Des exemples de collaborations : des stagiaires CISP sont accompagnés à la séance d'information à la Mire, une Mire organise le recrutement pour un employeur auquel sont invités les stagiaires d'un CISP, les stages formatifs permettent aux stagiaires en alpha de découvrir les métiers, etc.

Il serait toutefois intéressant de sensibiliser les job coachs des Mire sur les besoins spécifiques de nos publics.

Entra

Entra est une entreprise de travail adaptée. Ce secteur, réservé aux personnes handicapées, constitue également une porte de sortie pour certains stagiaires.
Les candidats doivent répondre aux conditions d'entrées très précises et être prêts à s'engager dans un emploi.

Au cours de cette visite, nous nous sommes interrogés sur l'insertion des personnes qui pour cause de handicap physique ou mental léger ne sont pas retenues par les recruteurs alors qu'elles pourraient convenir pour le poste. Nos sociétés calibrent-elles les travailleurs ? Nous constatons qu'une partie de notre public peut toutefois y entrer. Des contacts ont été pris afin d'organiser une rencontre entre l'ETA et les CISP environnants.



Les Mijotés du secteur n°2.

> Le suivi post-formation

Bien que le suivi-post formation ne fasse pas partie des missions des centres, certains d'entre eux développent des pratiques qui permettent de rester en contact avec les stagiaires comme l'organisation de journées portes ouvertes dans lesquelles les anciens stagiaires occupent un rôle particulier, une page Facebook pour garder le contact, les accueils ponctuels pour des actions de recherche active d'emploi (notamment pendant les vacances scolaires).

Ce suivi reste difficile, car le centre n'a pas d'emprise sur la suite du parcours du stagiaire. Et puis, jusqu'où aller et avec quels moyens ?

> Des idées pour la suite…

Ces rencontres ont été l'occasion de s'interroger sur des outils/ressources qui pourraient soutenir la préparation de l'après-formation. Quelques pistes : créer une check-list (avant et après un entretien d'embauche) et un jeu concernant l'après-formation ; réaliser des portfolios vidéo avec des capsules où des stagiaires exercent une compétence in situ ; développer une plateforme d'échange de pratiques sur la préparation de l'après-formation ; créer des modules courts sur des compétences transversales (par exemple : effectuer les opérations d'encaissement).

D'autres pistes plus institutionnelles ont été évoquées : se faire connaître auprès des partenaires (fédération des CPAS, EWETA , Intermire…) ; mutualiser les ressources financières entre CISP pour créer un poste de job coach commun à plusieurs centres…

Les préoccupations portent également sur l'accompagnement des travailleurs qui réalisent ce travail, sur la nécessité de les "outiller", sur le rôle des membres de l'équipe dans l'accompagnement des stagiaires…

> Un périple encore en cours

Au moment de clôturer cet article, deux activités étaient encore prévues : une présentation des aides à l'emploi et une visite des Restos du cœur, comme organisation susceptible d'accueillir des volontaires.

Enfin, les 2 dernières séances permettront de structurer les ressources partagées et de formaliser un outil concernant la préparation de l'après-formation et le suivi post-formation. À bientôt peut-être dans cette rubrique ou ailleurs pour partager le résultat de ce travail.

Raphaël CLAUS, adjoint à la coordination pédagogique à l'Interfédé

Aude HUMBLET, chargée de missions chez Aleap
Animateurs/formateurs de ce groupe de travail

Essor_82_05c_BL__.indd 37 6/12/17 23:34

Trois travailleuses du secteur témoignent et nous expliquent trois manières d'envisager l'après-formation et le suivi post-formation des stagiaires. Ce que cela implique comme organisation et comme contrainte. Elles évoquent également leur participation au Groupe de travail « Comment préparer l'après-formation et le suivi post-formation » organisé par l'Interfédé.

> Annick Goguillon, Forma

"Chez Forma, nous préparons avec chaque stagiaire un projet de fin de formation et un projet post-formation pour celles qui ne sont pas encore à l'emploi. Celui-ci se travaille avec elles environ 1 mois et demi avant leur sortie, lorsque celle-ci est anticipée.

Selon la stagiaire et ses besoins, son projet post-formation sera encadré plus spécifiquement par l'une des accompagnatrices sociales ou par les trois, chacune ayant son domaine d'action spécifique. Des entretiens individuels sont régulièrement programmés à partir de l'annonce de la fin de formation pour que chaque stagiaire sortant de formation détienne les outils utiles à son insertion professionnelle. Parfois les personnes n'ont besoin que d'une impulsion, plus aisée à avoir tant qu'elles sont dans le mouvement de la formation. D'autres ont besoin de plus de temps. Pendant cette période de clôture, le parcours de formation est réorganisé, car chez Forma la démarche est très personnalisée. C'est un temps important aussi pour que les stagiaires puissent faire valider leurs compétences acquises.

Quand la formation est terminée, nous recontactons 2 ou 3 fois par an les anciennes stagiaires pour prendre des nouvelles. Nous organisons également le dernier vendredi du mois une rencontre où les anciennes stagiaires savent qu'elles peuvent venir pour partager leurs joies ou difficultés.
La principale difficulté de ce suivi post-formation est qu'on n'a pas de prise, notre mission de formation est terminée, l'après appartient aux stagiaires. Parfois nous n'avons plus du tout de nouvelles... un lâcher-prise doit se faire.
J'ai participé au GT "Comment préparer l'après-formation et le suivi post-formation" car nous avions besoin de formaliser des pratiques existantes. Les rencontres entre pairs sont très riches. Nous partageons des pratiques et nous enrichissons les nôtres par un autre regard. Nous découvrons d'autres organismes comme l'Agence d'intérim sociale bruxelloise Exaris, les Restos du cœur, le volontariat... Le contenu des GT rebondit dans nos pratiques quotidiennes et a un effet rassurant et réconfortant : on voit ce qu'on a mis en place et on se voit avancer."

LA PRINCIPALE DIFFICULTÉ DE CE SUIVI POST-FORMATION EST QU'ON N'A PAS DE PRISE, NOTRE MISSION DE FORMATION EST TERMINÉE, L'APRÈS APPARTIENT AUX STAGIAIRES.

Les Mijotés du secteur n°2.



Essor_82_05c_BL__.indd 38 6/12/17 23:34



Les Mijotés du secteur n°2.

> “LA PRINCIPALE DIFFICULTÉ À CETTE PERSONNALISATION EST LA CONTRAINTE DU TEMPS ET DE LA RENTABILITÉ ÉCONOMIQUE. SE DÉTACHER DU TERRAIN POUR ORGANISER L’APRÈS N’EST PAS AISÉ DANS CES CONDITIONS.”

> Lucie Modica, Cynorhodon

“Le suivi post-formation au Cynorhodon se fait de manière individuelle. Pour nous, il y a autant de manières de réaliser ce suivi que de personnes en formation, rien n’est standardisé. Le Cynorhodon est un centre qui propose des formations aux métiers verts et les entrées sont permanentes, ce qui ne facilite pas toujours l’organisation des formations (ex : tenir compte de l’entrée et de la saison pour l’apprentissage des contenus théoriques) et la mise en place du suivi post-formation.

Les 6 derniers mois de la formation, nous nous concentrons sur la sortie. Lors d’évaluations et d’entretiens individuels, le stagiaire exprime ses besoins qui sont repris dans un plan d’action signé. Ce plan d’action peut être ajusté en cours de route par de nouveaux objectifs. Ce document est toujours mouvant.

L’ambition de l’équipe pour assurer le suivi des objectifs de départ et un suivi post-formation, est de permettre au stagiaire de se poser un temps, de se rappeler ce qui a été envisagé en début de formation. Le document “un temps pour soi” sera utilisé tous les 15 jours ou chaque mois et modifié en cas de besoin. Le projet global du stagiaire sera donc personnalisé. La principale difficulté à cette personnalisation est la contrainte du temps et de la rentabilité économique. Se détacher du terrain pour organiser l’après n’est pas aisé dans ces conditions.”

> Marie Dufour, Synergie Solidaire

“Dans le centre Synergie Solidaire, le stagiaire construit son projet professionnel tout au long de la formation, dans le cadre d’un atelier “projet emploi”. Tous les paramètres y sont abordés : le CV, un bilan de compétences, les freins rencontrés... Le SIEP est invité pour informer chaque stagiaire des formations dans les secteurs choisis.

Lorsque la formation en bureautique est terminée, le stagiaire rédige un rapport de stage qu’il envoie au centre 15 jours après la fin des stages. Il vient ensuite le défendre, ce qui est aussi l’occasion de parler de son projet. Lors de la remise des attestations de fin de formation, il remplit une fiche “suivi après formation”, où il indique les démarches entreprises depuis la sortie de formation. Le centre lui envoie également une liste de partenaires qu’il peut contacter pour sa recherche d’emploi.

Le GT m’a permis de prendre connaissance de nouvelles pistes d’orientation que j’ai pu partager avec le reste de mon équipe. Nous avons également plus de pistes pour la construction du projet professionnel. Mais la production qui me tient particulièrement à cœur est la création d’un outil qui rassemble les ressources utiles à destination des accompagnateurs : les formateurs, les travailleurs sociaux, les coordinateurs...”



Les Mijotés du secteur n°2.

Propos recueillis par

Anaïs MATHIEU,
Assistante à la coordination pédagogique à l’Interfédé

Essor_82_05c_BL__.indd 39 6/12/17 23:34



L'essor

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

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

Mise en page :
Olagil
www.olagil.be

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Comité de rédaction
Eric ALBERTUCCIO
Leyla BUEKENS
Véronique DUPONT
Véronique KINET
Céline LAMBEAU
Antonin LOUIS
Eric MIKOLAJCZAK
Françoise ROBERT
Dominique ROSSI

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

Éditrice photos
Françoise ROBERT

Rédactrice en chef
Véronique DUPONT

Ont contribué à la rédaction des articles
Périne BROTCORNE
Raphaël CLAUS
Yves COLLARD
Myriam COLOT
Bernard GOFFINET
Stéphanie GONAY
Aude HUMBLET
Ségolène JACQUEMIN
Anne-Hélène LULLING
Fabien MASSON
Anaïs MATHIEU

Crédit photos
Françoise ROBERT
Pixabay
Istock

L'interfédé
CISP

www.interfede.be

Interfédération des Centres d'insertion socioprofessionnelle ASBL

FSE
UNION EUROPEENNE
Wallonie
LE FONDS SOCIAL EUROPÉEN ET LA WALLONIE INVESTISSENT DANS VOTRE AVENIR

Avec le soutien de la Wallonie et du Fonds social européen