

La numérisation et l'accompagnement social : le cas du CISP

Échafaudage

Comment les professionnels d'un centre d'insertion socioprofessionnelle interrogent leurs compétences numériques pour répondre aux besoins des stagiaires ?

Analyse des pratiques professionnelles

LA MATTINA Céliane

Promotrice : CONTOR Justine

Siège social HEPL :

Avenue Montesquieu, 6

4101 Jemeppe

Belgique

www.hepl.be

Siège social HELMo :

Mont Saint-Martin, 41

4000 Liège

Belgique

www.helmo.be

Travail de fin d'études présenté en vue de
l'obtention du grade de
Master en Ingénierie et Action sociales

Année académique 2021-2022

Je remercie ma promotrice, Madame CONTOR, pour son accompagnement et ses précieux conseils ;

Je remercie l'équipe Échafaudage pour son accueil, sa disponibilité, et les réponses à mes nombreuses questions ;

Je remercie ma famille, si aimante et qui a toujours cru en moi.

Table des matières

Introduction	1
Méthodologie	4
État de l’Art	7
1. Qu’est-ce que la fracture numérique ?	7
2. Petit point sur les compétences TIC.....	8
3. L’inclusion numérique dans le cadre d’un centre d’insertion socioprofessionnelle.....	10
4. Qu’est-ce que l’accompagnement social finalement ?	11
Résultats	13
1. La fracture numérique vue par les formateurs d’Échafaudage	13
2. L’inclusion numérique à Échafaudage.....	13
a) Cours au numérique dispensé aux stagiaires des filières du CISP.....	14
b) Cours au numérique dispensé aux stagiaires de l’appel à projet.....	15
3. L’accompagnement des stagiaires au numérique par les formateurs	15
a) Les postures de l’accompagnement :	15
b) Les épreuves de professionnalité :	16
Discussions	22
Conclusion	25
Bibliographie	26
Annexes	30

Introduction

La crise sanitaire liée au COVID-19 a chamboulé notre manière de vivre. Les étudiants se sont adaptés à la situation en passant des cours en présentiel aux cours en distanciel en suivant leurs cours sur la plateforme « Teams ».¹ Cette situation est assez semblable à celle observée sur mon lieu de stage dans un Centre d'Insertion Socioprofessionnelle, nommé « Échafaudage », à Liège. Le CISP² propose trois filières de formations alliant des cours théoriques à des cours pratiques afin d'apprendre un métier. Dès lors, les cours théoriques sont aussi passés en distanciel à cause de la crise sanitaire. Les stagiaires - le public avec lequel travaille Échafaudage - ont poursuivi leurs formations sur la plateforme « Teams ». C'est dans ce cadre que l'équipe d'Échafaudage et les stagiaires ont été amenés à utiliser leurs compétences numériques. Des difficultés numériques pour les formateurs et les stagiaires ont été soulignées. De plus, chacun présente des niveaux de compétences numériques différentes : les formateurs ne maîtrisent pas tous les logiciels (PowerPoint, Teams, Microsoft365, Word, etc.) et, pour les stagiaires, le niveau de compétences en numérique varie aussi, allant de l'apprentissage de base (qu'est-ce qu'une adresse mail ? Comment s'en servir ? etc.) à la maîtrise plus ou moins bonne de certains logiciels (MAZET ET SORIN , 2020). De plus, le public concerné par le secteur de l'insertion socioprofessionnelle peut rencontrer des difficultés d'ordre financières, psychologiques et/ou judiciaires, mais aussi d'accès à l'informatique (connexion, matériel, etc.). C'est un public qui peut avoir des barrières au niveau de la langue (illettrisme, langue maternelle autre que le français, etc.) et parfois ayant un réseau limité ou en situation d'isolement social. Ces difficultés peuvent être des obstacles pour l'apprentissage des compétences numériques.

La numérisation de la société soulève l'intérêt des compétences numériques. Mais elle questionne aussi l'inclusion numérique posant la question suivante : sommes-nous tous égaux face au numérique ? Quelles sont les difficultés de la numérisation ? Quelles sont les avantages du numérique ? Comment pouvons-nous développer nos compétences numériques ? L'insertion socioprofessionnelle vise l'intégration des demandeurs d'emploi dans la société. Les formations proposées aux stagiaires dans le CISP leur permettent d'acquérir des compétences de savoir, savoir-faire, savoir-être et savoir évoluer en rapport à leur futur métier. De nos jours, presque tout se numérise. D'une part, les travailleurs doivent acquérir des compétences numériques dû à l'évolution des pratiques numériques (messageries, partage de documents, logiciels, etc.). D'autre part, dans notre vie privée, « l'e-

¹ Plateforme appartenant à Microsoft 365, permettant de suivre des visioconférences (plateforme plus développée que « Zoom »).

² Centre d'insertion socioprofessionnelle.

administration » (MAZET ET SORIN , 2020) amène aussi l'individu à acquérir des compétences numériques. En effet, « l'e-administration » est le fait que les démarches administratives se réalisent de plus en plus en ligne (RDV, outil de simulation des droits, informations, processus d'identification avec notre carte d'identité, etc.). L'évolution de « l'e-administration » engendre l'inégalité d'accès (MAZET, 2019)³ aux informations en ligne de certains publics, dépendant fortement à l'accès à leurs droits sociaux et dans l'obligation d'effectuer des démarches administratives en ligne. Plusieurs questions me traversent l'esprit : « *Comment mettre en place un dispositif de formation numérique dans un centre d'insertion socioprofessionnelle ? Quels sont les impacts d'une formation numérique dans la relation d'aide avec les bénéficiaires ?* » Ce public peut avoir besoin de contact social, contact peu présent dans l'utilisation du numérique. Dès lors, je me pose une troisième question : « *Comment réintroduire l'humain dans la formation numérique ?* ».

Il est évident que le numérique s'implante de plus en plus dans nos vies, et donc aussi dans la relation d'aide. Dès lors, étant dans le secteur de l'insertion socioprofessionnelle, il en va de l'intérêt des stagiaires que les formateurs d'un CISP forment les stagiaires à acquérir des compétences numériques. Cette connectivité est venue perturber la relation d'aide des travailleurs sociaux avec les stagiaires. Les travailleurs ont l'impression de ne pas avoir le choix d'aider les stagiaires face à cette problématique. Mais comment faire lorsque les formateurs du CISP présentent une fracture numérique dans l'équipe ? Quelle formation mettre en place pour les stagiaires quand ceux-ci présentent aussi des niveaux différents en matière de numérique ? Les travailleurs sociaux font face à une nouvelle demande alors que ceux-ci n'ont pas forcément les compétences pour y répondre. C'est une nouvelle épreuve de professionnalité à double sens dans laquelle les travailleurs sociaux tâtonnent pour essayer d'accompagner au mieux les stagiaires dans cette situation difficile et d'y faire face (RAVON,2008).

Afin d'améliorer leurs compétences numériques, les travailleurs du CISP ont très vite fait appel à deux enseignantes d' « HELMo Recherche », une cellule de Recherche au sein du département HELMo ESAS. En effet, la Recherche et l'Innovation, et la formation continue font partie intégrantes des missions⁴ des Haute-Ecole HELMo, en menant notamment des projets collaboratifs, exploratoires et/ou pluridisciplinaires avec de nombreuses structures. Les résultats de ces projets sont partagés via une collection d'ouvrages, la « Collection HELMo ». Les deux enseignantes effectuent une recherche sur le travail social et le numérique. Se présente alors l'occasion pour Échafaudage de travailler en collaboration avec « HELMo

⁴ Helmo.be, Recherche et formation continue, <https://www.helmo.be/Institution/Services-transversaux/Recherche-Formation-continuee.aspx>, (consulté le 1^{er} mai 2021).

Recherche » afin de bénéficier de l'expertise des enseignantes. Il en ressort l'opportunité de mener une recherche-action : les membres d'Échafaudage partagent leurs besoins, leurs questionnements, leurs craintes, leurs impressions sur le numérique à « HELMo Recherche » pour leur permettre d'alimenter leur étude. En retour, « HELMo Recherche » agit en proposant des pistes d'actions à Échafaudage pour pallier leurs besoins. Les deux enseignantes présentent une proposition d'intervention autour de trois axes principaux et les modules les composant (COMPÈRE ET PHILIPPART, 2020) pour répondre aux besoins de l'équipe :

1. La communication et la collaboration numérique dans l'équipe (formation) :

Formation sur l'utilisation des outils collaboratifs de la suite Office 365 (Teams, OneDrive, OneNote, Sharepoint, Stream, suite bureautique Word, Excel, etc.) ;

2. La promotion des filières et usages des Réseaux Sociaux (accompagnement) :

Approche réflexive sur les usages des réseaux sociaux (quel contenu sur quel réseaux ? Déterminer un fonctionnement en interne pour la promotion des filières sur les réseaux sociaux, construction d'une charte, information sur la netiquette⁵ et les règles RGPD) ;

3. La conception d'un module de formation orienté « Mobilité et Agilité numérique » (accompagnement) :

Réflexion sur la construction d'un module de formation pour l'axe « Mobilité et Agilité numérique » utilisant des outils numériques pour un usage analytique et critique du numérique.

L'équipe adhère à cette proposition d'intervention et la recherche collaborative entre Échafaudage et « HELMo Recherche » est lancée.

Dans le cadre de mon stage, des questions supplémentaires m'ont traversé l'esprit : Comment les stagiaires font-ils face à la numérisation ? Quel impact a le numérique dans leurs quotidiens ? Quel est le niveau des stagiaires par rapport au numérique ? Comment l'équipe d'Échafaudage accompagne-t-elle les stagiaires depuis les cours à distance ? Comment le personnel d'Échafaudage fait-il face au numérique ? Quel sont les compétences numériques de chaque membre de l'équipe ?

Il n'est pas possible de répondre à toutes ces questions dans le cadre du mémoire, mais la volonté est de s'intéresser aux pratiques professionnelles des formateurs du CISP Échafaudage au niveau de l'accompagnement des stagiaires dans ce cadre de numérisation.

⁵ La Netiquette sert à donner un cadre à l'internaute sur le comportement que celui-ci doit avoir sur internet (les échanges sur les forums, le courrier électronique, les réseaux sociaux).

Educsol, Prim à bord : le portail du numérique pour le premier degré, <https://primabord.eduscol.education.fr/qu-est-ce-que-la-netiquette> (consulté le 25 avril 2021).

La question de recherche est la suivante: « *Comment les professionnels d'un centre d'insertion socioprofessionnelle interrogent leurs compétences numériques pour répondre aux besoins des stagiaires ? Analyse des pratiques professionnelles* ». Pour répondre à cette question, ce travail se présente de la manière suivante :

Tout d'abord, le point « Méthodologie » est une présentation de la méthode qualitative employée afin de récolter des données sur les pratiques professionnelles des formateurs du CISP.

Ensuite, le chapitre « État de l'art » reprend la littérature scientifique sur le sujet de la fracture numérique, des compétences TIC (technologies de l'information et de la communication) et de l'accompagnement du secteur associatif autour des compétences TIC. Ce chapitre pose le cadre théorique du sujet de la recherche.

Pour suivre, le chapitre « Résultat » est l'analyse des données récoltées auprès d'Échafaudage et des liens potentiels avec la littérature scientifique pour mettre en évidence les pratiques professionnelles des formateurs.

Le chapitre « Discussion » contient les recommandations envisagées pour donner suite à l'analyse des résultats.

Méthodologie

Les données récoltées sont centrées sur l'expérience des formateurs du CISP Échafaudage. Cet article se base sur une démarche qualitative caractérisée par l'observation participante, la co-animation d'une séance sur la Netiquette, la réalisation d'un focus-group et d'entretiens semi-directifs.

1. Observation participante

Cette méthode qualitative vise à découvrir, observer, étudier un milieu en l'intégrant afin de l'étudier de l'intérieur. Le chercheur s'intéresse à différentes choses du milieu observé : les pratiques, les rites, les codes, le fonctionnement, les valeurs partagées, les règles, etc. Le but étant de vivre les réalités de terrain du milieu dans lequel il s'intègre. Pour ce faire, le chercheur adopte la posture qui lui paraît la plus intéressante parmi les six postures possibles (VERNAZOBRES,2009). La posture d'observatrice participante externe a été adoptée pour analyser les formations dispensées par « HELMo Recherche » aux travailleurs d'une part, et des cours au numérique donnés aux stagiaires par les formateurs du CISP de la filière « alimentaire » et aux stagiaires du projet « Mobil' action » d'autre part. De plus, la participation

à un webinaire animé par WeTechCare⁶ nommé « *Comment comprendre et détecter la précarité numérique ?* » a aussi servi de récolte de données. Ce webinaire a permis de faire un retour sur la fracture numérique et de proposer des pistes d'actions en exposant les outils pour pallier la fracture numérique sur le site « 123 Digit ». ⁷ Ces différentes notions seront développées ultérieurement. Cependant, le chercheur doit faire attention à son degré d'implication avec le milieu observé. Sachant qu'il est difficile de garder un esprit critique sur les observations d'un milieu quand on y est directement impliqué, des notes ont été prises tout au long du processus afin de les analyser par la suite.

2. Co-animation avec « HELMo Recherche » de la séance sur la Netiquette

Comme expliqué précédemment, le CISP a bénéficié d'une formation au numérique pour pallier leur difficulté numérique, animée par les deux chercheuses du département « HELMo Recherche ». Il s'agit d'une méthode de recherche-action car les acteurs de terrain participent pleinement au processus de recherche et permettent au chercheur de récolter des données à partir des pratiques des acteurs de terrain. Effectivement, « *la recherche-action associe les publics à l'ensemble du processus de recherche, ce y compris idéalement, à la définition de la question de recherche* » (ABSIL, 2022). C'est dans ce cadre qu'une co-animation avec « HELMo Recherche » sur la netiquette auprès des formateurs du CISP a été réalisée.

Cette co-animation engendre une difficulté au niveau de la posture à adopter en étant à la fois l'animatrice et l'observatrice de la séance. Cette double casquette questionne la fiabilité des données récoltées car il n'est pas tenable d'occuper ces deux postures simultanément. Dès lors, le choix de garder la posture d'observatrice participante lors des autres séances avec « HELMo Recherche » a été posé afin de conserver la distance nécessaire à l'exercice.

3. Focus-group

Cet article se fonde sur une « Méthode d'analyse en groupe » (MAG) (CHAUMONT, FRANSSSEN ET VAN CAMPENHOULT, 2005) réalisée auprès de sept membres de l'équipe sur le sujet de la fracture numérique et de l'accompagnement des stagiaires dans un dispositif numérique pour amener l'équipe à discuter de leurs expériences. L'intérêt de la MAG est d'inviter les participants à interagir en groupe et ainsi animer un débat collectif sur le sujet de la fracture numérique. Cette méthode invite les participants à interpréter les récits des autres (questions informatives, enjeux, etc.), et de cette manière, ils prennent place au débat dans une posture d'analyste en apportant de nouvelles données et pistes de réflexion. Cette méthode se réalise en différentes étapes. ⁸ Le rôle de l'animateur (qui est également chercheur dans notre

⁶ ASBL souhaitant « *faciliter l'information, la mise en action et l'animation de communautés d'acteurs de l'inclusion numérique en France et en Belgique* ». <https://wetechcare.org/>

⁷ Plateforme gratuite pour accompagner et agir sur la fracture numérique. <https://www.123digit.be/fr/>

⁸ Voir en « Annexe1 » p.30 l'explication complète en étapes de la méthode d'analyse en groupe.

situation) est de guider l'animation et d'analyser les propos recueillis lors de la discussion entre les participants pour les amener à avoir une discussion encore plus approfondie sur les éléments sélectionnés. Dès lors, la position du chercheur est alors « fragile ». Ce dernier organise le focus-group en ayant en tête des axes à aborder, des axes qui ont été préétablis selon ses recherches. Mais durant la MAG, le chercheur ne guide plus seul la discussion car celle-ci est alimentée et influencée par la réflexion et l'interprétation des participants. Le chercheur doit se laisser surprendre par le débat collectif et les propos des participants.

4. Entretiens semi-directifs

Ce travail se base sur deux entretiens semi-directifs effectués au mois d'avril 2022 auprès de deux formateurs du CISP dispensant les cours pratiques, et n'ayant pas pu participer au Focus-group. Ces deux entretiens ont été enregistrés dans un souci de retranscription et d'analyse des propos. L'intérêt de l'entretien semi-directif est de préparer un plan d'entretien avec les points que l'on souhaite aborder, mais l'entretien n'est pas limité par un cadre restreint. En effet, la personne interrogée est libre dans ses paroles et aborde les différents sujets dont elle souhaite faire part. Cette procédure permet de récolter des réponses aux différents points préparés, et aussi de se laisser surprendre et guider par les propos de la personne. La posture du chercheur peut être adoptée en fonction des cinq principes de la dynamique de l'entretien (MAGIOGLOU,2008). Les principes sont (1) d'avoir une approche centrée sur la personne, (2) de considérer que l'individu a des ressources, (3) de faire preuve de non-directivité et de congruence, (4) de respecter l'individu (aucun jugement), (5) d'adopter une compréhension empathique. Une grille d'entretien⁹ a été établie et utilisée pour les différents entretiens, abordant ainsi l'accompagnement des stagiaires au numérique et la perception des formateurs du CISP sur cette tâche.

5. Les hypothèses de recherche :

Les hypothèses élaborées sont les suivantes :

- L'accompagnement au numérique participe à l'autonomie du stagiaire dans le secteur de l'insertion socioprofessionnelle ;
- Les stagiaires souhaitent améliorer leurs compétences numériques en formation en CISP ;
- Considérant que les stagiaires doivent disposer de compétences numériques pour faire face aux enjeux sociétaux (numérisation de la société), les formateurs du CISP intègrent des cours au numérique dans la formation générale. Dans le même temps, les formateurs du CISP se forment au numérique afin de pallier aux besoins (en augmentation) des stagiaires.

⁹ Voir en « Annexe2 » p.33 la grille d'entretien.

1. Qu'est-ce que la fracture numérique ?

« *Tout se passait comme s'il suffisait à un individu de se connecter pour passer de l'autre côté de la barrière numérique* » (BEN YOUSSEF, 2004 : 189)

Nous pouvons trouver différentes définitions de ce concept, en voici quelques-unes : Selon l'UNESCO¹⁰, la fracture numérique « *désigne le fossé entre ceux qui utilisent les potentialités des technologies de l'information et de la communication pour leur accomplissement personnel ou professionnel et ceux qui ne sont pas en état de les exploiter faute de pouvoir accéder aux équipements ou de compétences* ». Ou encore « *l'expression désigne le fossé séparant les personnes qui bénéficient de l'accès à l'information numérique – les 'info-riches' – et celles qui demeurent privées des contenus et services que ces technologies peuvent rendre – les 'info-pauvres'* » (BROTCORNE ET VALENDUC, 2009). La fracture numérique est un concept multidimensionnel : nous ne devrions pas parler d'une fracture numérique, mais *des fractures numériques*.

La fracture numérique comporte quatre dimensions (BEN YOUSSEF, 2004) : (1) La fracture du premier degré correspond au manque d'équipement, d'accès à internet. (2) La fracture du second degré est la fracture d'usage, c'est-à-dire qu'il ne suffit pas d'avoir l'équipement, mais qu'il faut aussi savoir en faire usage. (3) La 3^e dimension est l'efficacité d'usage, ce qui signifie que pour un même équipement, certains individus augmentent leurs performances plus rapidement que d'autres. Le fait d'avoir accès au numérique et d'en faire usage ne signifie pas d'avoir une bonne performance. (4) Pour finir, la 4^e dimension concerne les modalités d'apprentissage dans une économie fondée sur la connaissance. Étant donné que l'information et les connaissances sont en évolution constantes, les TIC engendrent des inégalités liées aux modifications des processus d'apprentissage et donc des performances aussi. L'usage des TIC implique une utilisation rigoureuse de ceux-ci (tri de l'information par exemple, formation continue). Une conséquence des TIC est que des inégalités sont créées par les différences de moyen (équipement) et de capacité (compétences numériques), l'ensemble conditionné par l'offre d'accès mise sur le marché par les fournisseurs.

¹⁰ Commission nationale française de l'Unesco, 2005, « Fracture numérique », *La société de l'information : glossaire critique*, La documentation française, Paris.

2. Petit point sur les compétences TIC

La numérisation de notre société amène les individus à devoir maîtriser les usages des TIC par leurs compétences numériques autrement dit, leur *digital skills* (BROTCORNE ET VALENDUC, 2009). Cependant, cette numérisation entraîne non seulement des inégalités d'accès aux équipements numériques, mais aussi des inégalités sociales et de connaissances pour celles et ceux ne maîtrisant pas les TIC : les services essentiels se digitalisent, il est devenu inévitable d'utiliser internet pour remplir des documents administratifs et avoir accès à nos droits (*e-administration*). Concrètement, nous devons savoir comment procéder pour rendre des documents en ligne de différentes institutions comme le FOREM, le CPAS ou la CAPAC qui sont des exemples parmi tant d'autres. Différents niveaux de compétences sont alors décrits et nécessaires pour s'approprier l'usages des TIC et ainsi, avoir accès à l'information :

- Compétences instrumentales : les capacités techniques et de raisonnement pour l'utilisation du matériel et des logiciels, ou faire face aux virus et problèmes techniques par exemple ;
- Compétences structurelles ou informationnelles : c'est la capacité à chercher, analyser, sélectionner et comprendre les informations sur internet, endroit où les informations sont abondantes. « *Elles sont nécessaires pour utiliser les procédures de navigation, les hypertextes, les moteurs de recherche, les forums de discussion, les services interactifs ou coopératifs du web 2.0* » (VAN DIJK, 2005) ;
- Compétences stratégiques : il s'agit de l'aptitude à utiliser l'information pour qu'elle soit utile dans son environnement et à lui donner du sens ;
- Compétences génériques : bien que n'appartenant pas au registre du numérique, ces compétences permettent à chaque individu de se questionner sur son niveau à propos d'un sujet précis et à continuer à apprendre sur ce sujet si nécessaire. Étant donné que les compétences TIC sont en constantes évolutions, nous pouvons nous dire que chaque individu est amené à se questionner sur son propre niveau en informatique et à se remettre à jour s'il le faut.

Mais comment faire pour atteindre ces nombreuses compétences ? Quel est le rôle du secteur associatif accompagnant le stagiaire dans son projet professionnel ? Une recherche-action s'intéresse aux dispositifs du plan d'action national de lutte contre la fracture numérique en lien avec le développement des compétences TIC chez les publics éloignés et du rôle du secteur associatif. (BROTCORNE ET VALENDUC, 2009). Ces deux dispositifs sont les Espaces Publics Numériques (EPN) et les programmes de formation aux TIC mis en place par certaines autorités locales et le monde associatif. Les EPN sont des espaces d'accueil ouverts au public proposant des ordinateurs et des animateurs pour accompagner gratuitement les personnes

dans leurs différentes démarches en ligne (recherche d'emploi et de logement, services en lignes, etc.). La recherche-action auprès des EPN souligne qu'à l'avenir, « *elles devront s'attacher à établir davantage de collaborations durables avec le monde associatif et les services publics locaux, afin de devenir un élément constitutif d'un réseau de services de proximité* »(BROTCORNE ET VALENDUC, 2009 : 17). Il est vrai que dans le cadre du stage au sein du CISP, aucune collaboration n'a été mise en place avec un EPN alors qu'il s'agit d'une ressource pour les stagiaires. Cependant, la visite d'un EPN à Liège avec les stagiaires a été envisagée par les formateurs du CISP. Dès lors, l'EPN serait un espace dans lequel le stagiaire peut être accompagné pour travailler sur son CV, ou pour une recherche d'emploi ou de formation par exemple.

En ce qui concerne les programmes de formation aux TIC, les deux auteurs expliquent qu'il existe quatre dispositifs de formation coexistants en Belgique : (1) des formations « professionnalisantes » pour des travailleurs ou des demandeurs d'emploi, (2) des formations « préqualifiantes » ayant pour but la réinsertion du public défavorisé (chômeurs peu scolarisés, migrants) dans des formations plus structurées, (3) des formations aux « compétences numériques de base » via des dispositifs plus vastes d'éducation permanente (alphabétisation, intégration des migrants, promotion sociale), et (4) des formations pour des personnes ayant des usages TIC et qui souhaitent étayer leurs compétences. Selon l'article, ces quatre dispositifs de formations rencontrent deux finalités : la première étant l'intégration ou évolution professionnelle des personnes en formation, et la seconde étant le développement personnel des personnes. La première finalité porte sur les formations « qualifiantes » et tout type de formation améliorant les compétences TIC (initiation ou remise à niveau), suivie dans un but d'évolution professionnelle. Pour la deuxième finalité, il s'agit de formation de tous niveaux par différentes associations et pour lesquelles les compétences TIC sont un vecteur d'intégration sociale. Le choix d'un dispositif de formation peut se faire selon l'objectif voulu. Les dispositifs de formations aux TIC ont besoin, pour atteindre leur but, de la motivation, de l'intérêt personnel et de la capacité d'autonomie des participants à se remettre à niveau par rapport à leurs compétences numériques. Cette autonomie est aussi nommée « l'art d'apprendre à apprendre », c'est-à-dire à s'autoévaluer et faire preuve d'un intérêt continu aux TIC qui sont en perpétuelles changement. Pour ce faire, il est intéressant de lier la formation TIC à un projet de l'individu afin de susciter sa motivation et son intérêt personnel, et de ne plus voir la formation aux TIC comme étant simplement un aspect technique. (BROTCORNE ET VALENDUC, 2009). Dès lors, les CISP peuvent envisager d'allier la formation au numérique au projet du stagiaire afin que cette formation ait du sens pour lui. De plus, les deux finalités des dispositifs de formation aux TIC citées précédemment sont aussi des objectifs des centres d'insertion socioprofessionnelle en Belgique. En effet, Échafaudage a pour mission la formation et

l'insertion socioprofessionnelle de demandeurs d'emploi peu ou non qualifiés, ayant peu ou pas d'expérience professionnelle : « *Concrètement, nous (Échafaudage) estimons avoir réussi si, au terme de la formation et par ordre de priorité, le (la) stagiaire :*

- *Trouve une formation qualifiante ;*
- *S'intègre mieux au tissu social par le biais de ses différentes structures (ex : sécurité sociale) ;*
- *Remplit davantage les conditions d'accès à l'embauche requises par le marché local de l'emploi : en termes de savoir-faire technique et d'adaptation au travail ;*
- *Élabore un projet de vie personnel et développe les aptitudes nécessaires à la réalisation de ce projet.*

Pour atteindre ces objectifs, le CISP Échafaudage offre à ces personnes un milieu d'apprentissage et de développement personnel où elles ont la possibilité d'acquérir une qualification professionnelle et une qualification sociale. » (ÉCHAFAUDAGE, 2020 :1)

Le terme « qualification professionnelle et sociale », signifie pour Échafaudage que le stagiaire est amené à suivre une formation qualifiante, proposant de la théorie et de la pratique - par des formateurs théoriques et pratiques qualifiés¹¹ - pour apprendre un métier. Cette formation amène le stagiaire à acquérir des compétences de savoir, de savoir-faire et de savoir-être utiles pour leur futur métier. Ces compétences sont évaluées par différents moyens tout au long de sa formation : l'évaluation de stage du stagiaire par son référent de stage et par ses formateurs, le PIF (Programme Individualisé de Formation), les suivis psycho-sociaux, etc.

3. L'inclusion numérique dans le cadre d'un centre d'insertion socioprofessionnelle

Un enjeu du numérique est l'inclusion numérique, c'est-à-dire le fait de maîtriser les compétences TIC (Technologies de l'information et de la communication). Cette maîtrise sert alors à améliorer la qualité de vie de l'individu car cela lui permet une certaine autonomie et une capacité à s'intégrer dans la société (dans laquelle le numérique est prédominant) en étant un citoyen actif. Autrement dit, la maîtrise des compétences TIC favorise l'inclusion numérique, aussi nommé « e-inclusion » (PLANTARD,2011). Effectivement, nous rentrons dans la numérisation des services, dont des services essentiels (e-administration, e-commerce, e-banque, e-santé). L'accès et l'utilisation de ces services varient d'une personne à une autre selon « *la difficulté d'utilisation des interfaces numériques disponibles, à la complexité des*

¹¹ Les formateurs d'Echafaudage sont départagés en deux catégories : les formateurs théoriques et les formateurs pratiques.

démarches en ligne à effectuer et surtout à la suppression progressive des alternatives hors ligne d'accès aux services (guichets), comme c'est le cas dans de plus en plus de banques ces dernières années. » (BROTCORNE, FAUREL ET VENDARMIN, 2021 :17).

Au niveau de l'insertion socioprofessionnelle, le numérique est un enjeu à l'accès au marché de l'emploi selon l'Interfédération des CISP.¹² Dans la revue trimestrielle l'Essor, l'Interfédé invite les CISP à former les stagiaires aux compétences TIC en citant une série de moyens pour y arriver : « par l'utilisation d'une plateforme (Wherbery), l'hybridation de la formation (une partie des stagiaires en présentiel, une partie à son domicile, selon les besoins et disponibilités de chacun), la possibilité pour les stagiaires d'avoir accès à un matériel numérique correct (prêts de PC, de casques, de caméras,...) le développement d'outils pédagogiques numériques (Padlet, AHASlides,...), la formation de l'équipe pédagogique au numérique (auto-formation, formations réseaux sociaux, formations Google en ligne,...), l'inscription d'Archipel au sein de la plateforme « 1,2,3 Digit », la réalisation du test : « Test your selfie » (test de positionnement « soft skills ») (DUPONT,2022).

L'accompagnement social est inévitable pour l'intégration numérique : cet accompagnement permet aussi d'améliorer l'*empowerment* des individus, de les accompagner vers l'autonomie, les aider à maîtriser les compétences TIC, etc. vers une inclusion sociale.

4. Qu'est-ce que l'accompagnement social finalement ?

Au fil du temps, l'accompagnement s'introduit dans tous les secteurs professionnels. Ce concept a évolué depuis quelques années et est porteur de changement. De l'assistance sociale nous sommes passés à l'accompagnement, qui est une « construction collective » (MAELA,2012). Il est complexe de définir la notion d'accompagnement car chaque travailleur à sa propre définition en se basant sur sa pratique professionnelle. La définition universelle est la suivante : «*Se joindre à quelqu'un/pour aller où il va/en même temps que lui*». ¹³ Cette définition souligne donc la mise en relation par le fait d'aller vers l'autre à son rythme, d'un cheminement où l'on rejoint l'autre en même temps que lui pour « être avec lui », c'est-à-dire être disponible et présent pour l'autre tout en mobilisant ses ressources.

De plus, il existe deux types d'accompagnement : « l'accompagnement/ maintien » et « l'accompagnement/ visée ». Le premier souligne l'importance d'une présence auprès du bénéficiaire dans sa situation. Le second consiste à laisser sa place d'acteur au bénéficiaire pour réaliser son projet. De plus, chaque accompagnement vise une double finalité : « l'accompagnement productif » vise un résultat et « l'accompagnement constructif » vise

¹²Interfédération des centres d'insertion socioprofessionnelle asbl, <https://www.interfede.be/>

¹³ Le Robert, accompagner, <https://dictionnaire.lerobert.com/definition/accompagner> (page consulté le 20 février 2022)

l'autonomisation du bénéficiaire et considère le projet comme un enrichissement (MAELA,2012). Mais des questionnements persistent : dans le cadre d'un dispositif au numérique, quel accompagnement composé avec les stagiaires ? Quelle posture adopter et jusqu'où laisser la place au stagiaire dans le dispositif ? Il existe cinq postures de l'accompagnement (MAELA,2012) :

- Éthique : il s'agit d'adopter une position réflexive et critique en se questionnant sur sa pratique ;
- Non-savoir : cette posture implique de privilégier le savoir naissant des échanges en situation avec le bénéficiaire et de ne pas se considérer comme connaissant tous les savoirs : c'est une position symétrique où l'on se questionne au lieu de l'affirmation et être ouvert à l'inattendu ;
- De dialogue : considérer que la relation avec le bénéficiaire est un échange de personne à personne, de sujet à sujet et non plus de professionnel à usager afin de partager les savoirs sans jeu de pouvoir. La double compétence est donc requise pour la relation ;
- D'écoute : cette posture est un « processus de négociation » qui nourrit le cheminement avec le bénéficiaire par le fait d'interagir, répondre, solliciter, dynamiser un questionnement pour « se » questionner dans le rapport à la réalité dans laquelle elles sont ;
- Émancipatrice : ce cheminement de questionnement entre deux personnes afin de partager les savoirs doit se faire absolument à deux parce que personne ne peut apprendre seul ni grandir seul ou se construire seul, c'est toujours un travail en interaction avec les autres.

L'analyse des données récoltées permettra de répondre aux questions liées à la posture de l'accompagnement des formateurs auprès des stagiaires dans un dispositif numérique.

Résultats

L'analyse des données récoltées des formateurs du CISP met en avant des similitudes et des différences par rapport à l'accompagnement des stagiaires dans un dispositif au numérique. Différentes notions et difficultés ont été soulevées, voici leurs explications.

1. La fracture numérique vue par les formateurs d'Échafaudage

Les formateurs interrogés donnent leur définition de la fracture numérique : c'est une division entre les personnes qui ont des compétences numériques et celles qui ont plus de difficultés dans une société *« qui tend vers l'uniformisation du tout numérique »*.¹⁴ De plus, un des formateurs mentionne la « double fracture » qui correspond au fait que les bénéficiaires et les institutions qui les entourent sont tous deux touchés par la fracture du numérique. Ils font aussi état de leurs différents niveaux d'usages au numérique. Une formatrice donne pour exemple qu'elle sait faire des vidéos mais qu'elle n'est pas bien formée avec le logiciel Excel. La fracture numérique est donc propre à chacun et se joue sur différents niveaux. C'est ainsi qu'est abordé « l'agilité numérique » pour expliquer que l'on peut être extrêmement agile avec les outils numériques que l'on utilise le plus, sans pour autant acquérir toutes les compétences TIC. Pour illustrer ses propos, le formateur donne l'exemple des réseaux sociaux : *« On le voit sur les réseaux sociaux, il y a des tas de gens qui sont actifs et efficaces sur les réseaux sociaux mais qui ne sont pas forcément... par exemple au courant de ce qu'implique un clic ou même leurs paramètres de sécurité »*.¹⁵ Le formateur souhaite travailler les compétences analytiques des stagiaires à trier les informations sur Internet. Il ajoute ensuite que le CISP n'est pas à jour concernant les règles RGPD et qu'il est nécessaire de travailler dessus.

2. L'inclusion numérique à Échafaudage

De manière générale, le numérique est un enjeu pour le CISP Échafaudage et il souhaite travailler les compétences numériques des stagiaires. Les formateurs rencontrés du CISP estiment qu'il est nécessaire de former les stagiaires aux compétences TIC pour favoriser l'accès au marché de l'emploi. Aujourd'hui, les stagiaires suivent un module informatique de 15 heures établi dans le programme de formation des trois filières, et dans le programme de l'appel à projet (« Mobil'action », expliqué en p.14). À l'avenir, un formateur propose d'inclure un axe au numérique dans le contenu de formation ou une formation spécifiquement dédiée à cela pour des métiers utilisant le numérique. Il travaille aussi sur l'idée d'une collaboration avec

¹⁴Propos recueillis d'une formatrice en entretien semi-directif.

¹⁵ Propos recueillis d'un formateur en entretien semi-directif.

un autre CISP proposant également une filière alimentaire et ayant une formation numérique pour plus de transversalité entre les filières.

a) Cours au numérique dispensé aux stagiaires des filières du CISP

Depuis le retour en présentiel, le CISP fait appel aux services d'une formatrice externe au numérique indépendante pour familiariser les stagiaires au numérique lors de leur formation à Échafaudage. Cependant, d'après l'évaluation de la filière alimentaire ayant participé au cours, il reste encore quelques points à améliorer. En effet, ces cours ont été pensés et planifiés au cours de l'année 2021 et la durée d'observation du terrain était prévue de 2020 à 2022. En conséquence, il manque de temps pour analyser précisément les impacts de ces cours selon les stagiaires. Toutefois, ceux-ci ont donné leurs avis des premiers cours au numérique par une évaluation à la fin de leur formation. Voici ce qu'il en ressort :

Pour les sept **stagiaires de la filière alimentaire** (formation du 6/09/2021 au 21/02/2022 au CISP):

Dans leur « Évaluation de la formation *Aide aux personnes-brancardier(ère)* », en moyenne, les stagiaires ont évalué le « module informatique » sur une échelle allant de très bien-bien-moyen-insatisfaisant. Il en ressort que deux stagiaires ont mis la note de « bien » ainsi que deux autres pour la note « moyen ». Cependant, les trois derniers stagiaires ont coté le module informatique avec la mention « insatisfaisant ». Dans les différents commentaires de cette évaluation, deux des stagiaires ayant noté « insuffisant » on écrit ceci: « *La seule chose intéressante en informatique c'était le CV et apparemment, on devait le faire en 'recherche-emploi'* »¹⁶, et « *Rien appris à part faire un CV* ». ¹⁷ L'équipe explique avoir agi dans l'urgence suite à l'arrivée du distanciel dans le centre. Un travail de coordination sur le contenu du module informatique et du contenu de formation des filières doit également être fait pour éviter l'effet de répétition.

Néanmoins, des stagiaires d'autres filières expriment leur enthousiasme par rapport au module informatique et se réjouissent de le poursuivre. Un stagiaire souhaite même avoir plus de cours informatique : « *Franchement par rapport à d'autres années ça va bien. Il y en a même un qui m'a dit 'j'aimerais bien qu'il y ait plus d'informatique', et c'est très rare. Je pense que c'est celui qui savait le moins bien utiliser et il découvre vraiment tout ce qu'on peut y faire.* »¹⁸

¹⁶ Propos recueillis par un stagiaire de la filière « Aide aux personnes » en commentaire de l'évaluation de la formation.

¹⁷ Propos recueillis par un stagiaire de la filière « Aide aux personnes » en commentaire de l'évaluation de la formation

¹⁸ Propos recueillis d'une formatrice en entretien semi-directif.

b) Cours au numérique dispensé aux stagiaires de l'appel à projet

Le CISP arrive bientôt au terme d'un appel à projet nommé « Mobil'action ». Ce projet travaille la mobilité douce, la recherche d'emploi et propose des cours de FLE adaptés au niveau du public « primo- arrivants ». C'est dans ce cadre qu'Échafaudage a mis en place des cours au numérique étant donné le besoin important lié à la numérisation des services publics, accentué par la crise qu'à provoquer la COVID-19. L'observation d'un cours au numérique avec le groupe le lundi 13/12/21, animé par la formatrice du projet « Mobil'action », a mis en avant les difficultés rencontrées par les stagiaires à l'utilisation du numérique (cliquer droit, copier-coller, l'usage de la clef USB, la barre de recherche, retrouver des fichiers dans l'onglet document ou bureau, enregistrer des fichiers, etc.). De plus, l'« e-administration » a été travaillé en proposant aux stagiaires de se connecter sur le site du FOREM pour trouver un emploi. Il a aussi été discuté de l'usage de « l'e-banque » par différentes questions sur l'application mobile, mais aucun cours pratique sur le sujet n'a été donné. La difficulté des stagiaires de ce groupe concerne aussi le capital culturel. Effectivement, il s'agit de personnes dont le français n'est pas la langue maternelle, ce qui engendre un obstacle en plus à la maîtrise des TIC.

3. L'accompagnement des stagiaires au numérique par les formateurs

a) Les postures de l'accompagnement :

Dans le cadre d'un dispositif au numérique pour les stagiaires, les travailleurs sociaux d'Échafaudage pratiquent « l'accompagnement/ maintien » (MAELA,2012) en étant une présence pour le stagiaire dans sa situation. En effet, le numérique peut faire peur pour ceux qui ont le sentiment de ne pas maîtriser l'informatique. La présence des travailleurs dans l'accompagnement des stagiaires est donc essentielle. Cela peut se faire par des cours au numérique, et aussi par des visites d'endroits bénéfiques aux stagiaires. D'ailleurs, le CISP a organisé une visite de la « Cité des Métiers » qui expose différents métiers qui peuvent intéresser les stagiaires dans leurs projets, et dispose aussi d'une salle informatique. Le simple fait d'accompagner le stagiaire sur le lieu, de lui permettre de savoir une première fois où se situe le bâtiment, de connaître les lieux et le chemin, sont des éléments qui peuvent rassurer les stagiaires. Du fait de cet état d'esprit, la confiance est installée et peut inciter le stagiaire à effectuer de nouvelles démarches en dehors de sa formation à Échafaudage. L'accompagnement nécessite de s'adapter en mobilisant des ressources, l'une des ressources utilisées par le CISP est la plateforme « 123 Digit ». ¹⁹ En effet, l'équipe

¹⁹ Plateforme gratuite pour accompagner et agir sur la fracture numérique <https://www.123digit.be/fr/>

d'Échafaudage s'est basée sur cette plateforme pour alimenter les cours au numérique. Il est possible d'évaluer son niveau de compétences via un test en ligne en français ou en anglais. Cette possibilité de choisir la langue est un plus pour les personnes ne maîtrisant pas le français car n'étant pas leur langue maternelle. La plateforme propose aussi différentes animations pour se familiariser à l'ordinateur (documents, fichier, cliquer-droit, bureau, etc.), au mail, à la recherche sur Internet, à l'application bancaire, etc. En plus d'utiliser « 123 Digit » lors des cours numériques, l'équipe a aussi utilisé la plateforme pour animer d'autres séances théoriques de la formation. C'est ainsi qu'il a été possible de travailler sur le CV des stagiaires lors du cours « recherche-emploi » par exemple. De plus, les formateurs se trouvent dans différentes postures de l'accompagnement (MAELA,2012) avec le stagiaire :

- **Ethique** : le CISP a eu une réflexion critique sur ses pratiques en informatique et a jugé nécessaire d'améliorer ses compétences TIC en suivant une formation. Les connaissances acquises lors de cette formation ont été utilisées pour accompagner le stagiaire en formation par la suite. De plus, le CISP a fait appel à une formatrice en informatique externe ;
- **Non-savoir et de dialogue** : lors d'un cours d'informatique, le formateur ne prétend pas tout connaître sur le sujet. Dès lors, lorsqu'il n'a pas réponse à une question, il demande aux autres stagiaires s'ils ont une réponse. Ainsi, une collaboration s'effectue et avec les connaissances de chacun, il est possible de trouver une solution. Cependant, cela n'arrive pas à chaque fois et le formateur explique la situation à la formatrice externe en informatique pour travailler cela à son cours ;
- **D'écoute** : les stagiaires ont besoin de l'aide de l'équipe d'Échafaudage pour remplir leurs documents administratifs en ligne. Un moment est donc consacré pour expliquer les démarches lors du module en informatique et pendant les suivis psychosociaux avec le stagiaire ;
- **Émancipatrice** : les formateurs du CISP travaillent énormément en équipe afin de questionner leurs pratiques d'accompagnement. C'est en équipe qu'a été décidée la nécessité de suivre des formations numériques pour améliorer les compétences TIC des formateurs et des stagiaires.

b) Les épreuves de professionnalité :

Les cours à distance imposés par la crise sanitaire ont amené les formateurs à accompagner les stagiaires dans un dispositif numérique. Le caractère soudain et imprévu de cet accompagnement soulève des difficultés dans la pratique des travailleurs sociaux d'Échafaudage mettant en avant des « épreuves de professionnalité ».

L'analyse des données récoltées a été réalisée en utilisant la grille d'analyse des épreuves de professionnalité que peuvent rencontrer les professionnels sur le terrain. Pour ce faire, chaque

épreuve de professionnalité est accompagnée d'une explication puis d'un exemple de terrain récolté lors de l'analyse des données. Sur les sept épreuves, six ont été rencontrées. La volonté est de mettre en avant le ressenti des professionnels de terrain et des avantages et désagréments liés à la mise en place d'un dispositif au numérique auprès des stagiaires dans l'immédiat, et à l'avenir.

Avant les années 2000, le travail social sous « l'État providence » consistait à accompagner le bénéficiaire à s'intégrer dans la société avec des aides sociales. Mais « l'État de providence » laisse de plus en plus place à « l'État social actif » et nous passons de logiques d'intervention collectives à des logiques de responsabilisation individuelle. En d'autres mots, « l'État social actif » insiste sur l'autonomisation du bénéficiaire et impacte le travail des travailleurs sociaux (RAVON ET VIDAL-NAQUET, 2018).

- L'épreuve éthique :

Sous l'État providence, le travail social consistait à accompagner le bénéficiaire à s'intégrer vers un changement. L'autonomie était un résultat à atteindre. Dorénavant, sous l'État social les travailleurs sociaux travaillent la mise en autonomie par la mobilisation du bénéficiaire : il s'agit de viser l'autonomie du bénéficiaire comme résultat et de la construire dans son parcours. Certaines situations deviennent indécidables et le travailleur est coincé entre la protection du bénéficiaire et sa responsabilité.

Les entretiens ont révélé une notion de responsabilité des travailleurs dans l'accompagnement numérique des stagiaires pour viser leur autonomie : « *Il est nécessaire de donner les outils aux stagiaires pour qu'ils puissent se débrouiller avec le numérique et les rendre acteur de leur vie* »²⁰. Le CISP a fait appel à une formatrice en informatique externe pour un module d'informatique de 15 heures. Cependant, l'équipe a le sentiment que les stagiaires ne sont pas preneurs de ce module. Une justification donnée est que certains stagiaires trouvent ce module inutile car ils n'y apprennent rien de nouveau. L'équipe trouve cela insensé car elle constate des manques de connaissances chez les stagiaires et est d'avis que les stagiaires se surévaluent. Effectivement, les stagiaires rencontrent des difficultés au niveau de l'e-administration. Un exemple concret est la situation d'un stagiaire qui doit rendre dans deux jours son dossier en ligne à son conseiller du FOREM, mais il n'a pas d'ordinateur et il ne connaît pas les démarches à faire. Le conseiller n'accompagne pas le stagiaire dans ces démarches. Le stagiaire demande alors à une formatrice d'Échafaudage l'horaire d'ouverture de la bibliothèque pour le faire seul au plus vite. Un module sur ces démarches était prévu la semaine suivante et le stagiaire aurait été accompagné, mais cette tâche devait être faite

²⁰ Propos recueillis d'un formateur en entretien semi-directif.

rapidement. La formatrice du CISP ajoute : « *Et donc il a pris rendez-vous vendredi à la bibliothèque et donc moi je ne sais pas comment il va faire pour y arriver tout seul, ça va lui prendre beaucoup de temps pour quel résultat en plus ?* »²¹

- L'épreuve intellectuelle :

Les travailleurs sociaux sont amenés à évaluer les capacités du bénéficiaire à se projeter en utilisant les aides qui lui sont proposées.

Lors du confinement, les formations ont été adaptées en distanciel. Un formateur pratique a présenté un projet européen proposant une formation de cuisine en France gratuite en ligne pour les stagiaires leur permettant d'avoir une attestation de suivi. Une stagiaire en particulier avait pour projet de partir travailler en France. Avec cette attestation de suivi de formation, le formateur explique qu'elle aurait trouvé un travail relativement facilement. Pourtant, aucun stagiaire n'a suivi cette formation en ligne. Le formateur s'est interrogé sur les capacités de cette stagiaire à se projeter comme elle n'a pas saisi cette opportunité. Il ajoute ensuite par rapport à cette situation « *Les gens qui arrivent en CISP n'arrivent jamais tout à fait par hasard. Et donc il s'est avéré que (cherche ses mots) elle était d'une relative instabilité émotionnelle et beaucoup plus, alors je vais dire paresseuse, est la première impression qu'elle donnait. Puis ses projets se sont avérés changeants et re-changeants, donc je pense à la base que c'est l'instabilité émotionnelle qui a fait ça.* »²²

Une autre situation vécue est le fait que les stagiaires ne jugent pas utile d'améliorer leurs compétences TIC. Ils ont l'impression par exemple de tout savoir sur le CV et n'estiment pas indispensable de le retravailler. L'avis de l'équipe est que les stagiaires sont figés dans ce qu'ils connaissent et ne vont pas dire qu'ils ont besoin d'apprendre face à leur propre fracture numérique. L'équipe réfléchit à lier un projet au module d'informatique afin que les stagiaires y trouvent du sens et rendre le module plus intéressant. Effectivement, il est intéressant de lier la formation TIC à un projet de l'individu afin de susciter sa motivation et son intérêt personnel, et de plus voir la formation aux TIC comme étant simplement un aspect technique. La capacité d'autonomie des participants à s'autoévaluer et faire preuve d'un intérêt continu aux TIC qui sont en perpétuelles changements est aussi nommée « l'art d'apprendre à apprendre » (BROTCORNE ET VALENDUC, 2009).

²¹ Propos recueillis d'une formatrice en focus-group.

²² Propos recueillis d'un formateur en entretien semi-directif.

- L'épreuve du temps :

Le temps d'action auprès du bénéficiaire est difficilement mesurable. Quand commence une action et quand finit-elle ? Les travailleurs n'ont souvent pas assez de temps d'action pour l'accompagnement du bénéficiaire à cause des contraintes administratives.

« À cause de l'écran il manquait de cadre, c'est pas mal ça ? C'est plus difficile »²³

Les travailleurs expriment des difficultés à adapter leurs formations et leurs accompagnements des stagiaires à une formation en ligne durant le distanciel. Ils estiment que le contact est primordial avec leur public et que celui-ci ne restait pas concentré derrière un écran. De plus, il était difficile pour les formateurs de gérer les relations avec les stagiaires et les relations entre stagiaires sur Teams.²⁴ En présentiel, il est plus facile d'interagir avec un stagiaire par un regard, une tape sur l'épaule, etc. Cependant, en distanciel, les formateurs ont l'impression que le stagiaire se réduit à un écran et qu'il y a donc moins d'interactions et une perte du message qui leur est adressé. Ils ajoutent être plus cadrant en présentiel et que leur public a justement besoin de ce cadre. Mais ils n'étaient pas prêts à passer à une formation à distance. Selon l'équipe, les stagiaires ont souffert de la formation à distance et ont appris la moitié de ce qu'ils auraient appris en présentiel.

Un autre élément soulevé est la surcharge de travail des formateurs concernant les documents administratifs en ligne des stagiaires. Les stagiaires viennent demander de l'aide pour remplir ces documents ou pour prendre RDV car les services publics concernés ne répondent plus au téléphone et ne sont plus présents (FOREM, FGTB, banques etc.).

Ensuite, Échafaudage a pour idée d'introduire une filière spécifiquement numérique comme cité au point « Inclusion numérique ».²⁵ Mais il faut du temps pour mettre en place un tel projet et de fédérer l'équipe autour de ce dernier. De plus, son projet de collaboration avec un autre CISP n'est pas un cas de figure ayant déjà été envisagé. Il est donc nécessaire d'avoir un temps de réflexion autour de cela. Néanmoins, la filière alimentaire étant une filière d'Entreprise de Formation par le Travail, celle-ci rentre dans une rentabilité économique puisqu'elle n'a pas totalement de financement public. De plus, le CISP reçoit un subside de la Région Wallonne par heure de formation prestée. Donc, ces aspects économiques couplés à la crise COVID 19 et au manque de stagiaires, ont pour conséquence que la filière est sur le fil et n'a pas le temps à la réflexion : *« on ne peut pas dire 'on s'arrête pendant 10 jours de*

²³ Propos recueillis d'un formatrice en focus-group.

²⁴ Le logiciel de vidéoconférence utilisé par Échafaudage lors de la formation à distance.

²⁵ Voir dans la partie « Résultat » le point « Inclusion numérique » p.13.

produire et de vendre et on s'assoit pour réfléchir' ou 'on emmène les stagiaires à se former à la vidéo et des choses comme ça' »²⁶.

Cependant, les documents en version numérique sont un gain de temps pour certains formateurs car cela évite de faire plusieurs fois le même papier.

- L'épreuve symbolique :
L'État social actif induit l'autonomisation du bénéficiaire pour bénéficier de ses droits.
Comment s'extraire du discours idéologique pour voir le bénéficiaire comme victime des structures et du fonctionnement de la société ?

Échafaudage souhaite accompagner les stagiaires au numérique dans cette société qui se numérise. Cette agilité numérique permet d'être vigilant à leurs droits et à contacter plus facilement les différents services. Cependant, une formatrice souligne que la société tend à la numérisation absolue alors que certains stagiaires n'ont pas les moyens d'avoir le matériel. Grâce aux subsides obtenus par la Région Wallonne durant le confinement, le CISP a pu investir dans 22 ordinateurs et les prêter aux stagiaires pour suivre la formation et travailler de chez eux.

- L'épreuve relationnelle :
Les travailleurs sociaux peuvent avoir un sentiment d'impuissance face aux situations du bénéficiaire et peut engendrer des réactions différentes comme le burn-out, le mépris etc..

« On est tous dans le même bateau - A la guerre comme à la guerre »²⁷

Les formateurs d'Échafaudage ont exprimé un sentiment de solitude durant les formations à distance et l'impression d'être seuls face aux problèmes techniques liés à la formation en ligne : *« Cette formation-là ça a été le fait qu'on découvrait tous ces problèmes-là mais on ne mettait rien en place, on était dépassés. Les stagiaires au début du confinement n'ont rien appris. »²⁸*

Le distanciel a engendré une prise de pouvoir des stagiaires qui demandaient aux formateurs de justifier chaque contenu de formation : *« En fait tu sentais que c'était des personnes [les stagiaires] qui cherchaient les failles et là ils en ont eu puisqu'on était en pleine désorganisation. Et donc il y avait vraiment des difficultés pour communiquer, pour donner cours, pour organiser l'horaire et donc ils ne lâchaient rien. Il n'y avait aucune tolérance par rapport à notre volonté de nous adapter et de poursuivre. (...) Et en fait en présentiel ça n'arrive*

²⁶ Propos recueillis d'un formateur en entretien semi-directif.

²⁷ Propos d'une formatrice en parlant de l'accompagnement numérique des stagiaires durant le stage.

²⁸ Propos recueillis d'une formatrice en focus-group.

pas comme ça. C'est comme si l'atelier commençait à chaque fois par 'on va demander à la formatrice de se justifier'. Et ça n'arrive pas à ce point-là en présentiel. »²⁹

- L'épreuve de partenariat :

Le travail en réseau avec des partenaires avec d'autres institutions est courant dans le secteur social. Dès lors, il faut trouver un équilibre entre les différentes méthodologies, règles déontologiques, finalités des services etc..

Échafaudage a débuté le travail en collaboration avec « HELMo Recherche » pour suivre des formations en fonction de leurs besoins numériques. La force porteuse de cette collaboration a été l'envie d'améliorer leurs compétences numériques et d'utiliser celles-ci par la suite pour accompagner les stagiaires dans leurs démarches informatiques. Le choix des thématiques a été discuté et choisi en groupe, entre les membres du CISP et « HELMo Recherche ». C'est ainsi que l'équipe a travaillé sur Canva, PowerPoint, OneNote, etc.. Nous avons demandé à l'équipe d'écrire une charte sur l'usage des réseaux sociaux concernant la page Facebook d'Échafaudage. De cette manière, ils ont discuté ensemble de l'objectif derrière la page Facebook, de la manière dont ils souhaitent l'utiliser et aux questionnements liés à la gestion de celle-ci.

Le fait que l'équipe ait suivi une formation démontre sa démarche à s'autoévaluer et la volonté d'améliorer leurs compétences TIC. C'est une compétence clé pour suivre le cheminement d'acquisition des compétences TIC qui ne cessent d'évoluer et illustre « *l'enjeu d'apprendre à apprendre* » (GARDOZ ET HOIBAN, 2019).

Cependant, une difficulté majeure concerne le temps de l'action. Les propos recueillis expliquent que les formateurs auraient apprécié avoir plus de temps pour poursuivre la formation. Il était difficile de concorder les agendas de chacun pour planifier les séances. Dès lors, il arrivait de revoir les deux enseignantes presque deux mois après la dernière séance. Il n'a donc pas été possible de suivre toutes les séances initialement prévues au programme.

²⁹ Propos recueillis d'une formatrice en focus-group.

Discussions

Le CISP Échafaudage est conscient qu'il y a une fracture numérique au sein du public avec lequel il travaille, les stagiaires, et au sein de l'équipe. Échafaudage constate une fracture numérique du 1^{er} degré par la difficulté d'accès à l'équipement (les stagiaires n'ont pas tous le matériel) et une fracture numérique au 2^{ème} degré concernant différents niveaux de compétences TIC par rapport aux usages (BEN YOUSSEF, 2004). Sachant que la maîtrise de ces compétences TIC est indispensable dans une société dite « tout numérique », l'équipe souhaite accompagner les stagiaires à acquérir des compétences pour que ceux-ci deviennent « *acteurs de leur vie* ». ³⁰

En se questionnant sur l'accompagnement numérique des stagiaires, les formateurs ont interrogé leurs propres compétences TIC et constatent qu'une fracture numérique est aussi présente au sein de l'équipe. Comment accompagner les stagiaires dans un dispositif numérique si les formateurs n'ont pas les compétences ? C'est dans ce cadre que les formateurs se sont questionnés sur leur posture d'accompagnement et font face à différentes épreuves de professionnalité pour répondre aux besoins des stagiaires (RAVON ET VIDAL-NAQUET, 2018).

Nous nous interrogeons précédemment sur l'accompagnement à adopter dans le cadre d'un dispositif numérique ainsi que sur la posture à adopter par les formateurs. Tout d'abord, concernant la posture d'accompagnement des formateurs (MAELA, 2012), nous pouvons dire que l'équipe a adopté une posture « éthique » en remettant en cause leurs compétences TIC. Mais aussi, une posture « d'écoute » vis-à-vis du besoin des stagiaires d'un accompagnement numérique. Nous pouvons envisager que dans l'accompagnement numérique, l'autonomie du stagiaire est limitée par son niveau de compétences TIC dans ses pratiques. Mais au fond, qu'est-ce que l'autonomie ? L'autonomisation du stagiaire est plutôt une mise en chemin (MAELA, 2012). L'objectif est quand même que les stagiaires aient le moins possible besoin des formateurs. Dès lors, une posture « émancipatrice » a également été choisie en construisant un cheminement vers un dispositif numérique avec l'aide d' « HELMo Recherche » et d'une formatrice externe en informatique. En effet, dès le retour de formation en présentiel, Échafaudage a fait appel aux services d'une formatrice externe en informatique pour dispenser un module informatique de 15 heures aux stagiaires des trois filières afin de travailler les compétences instrumentales pour l'usage des TIC (BROTCORNE ET VALENDUC, 2009). De plus, le CISP envisage d'intégrer un axe numérique ou une filière spécifiquement dédiée au numérique.

³⁰ Propos recueillis d'un formateur lors d'un entretien semi-directif.

Parmi les programmes de formation aux TIC, nous rencontrons à Échafaudage une formation de type professionnalisante pour les stagiaires demandeurs d'emploi, et une formation de complément de compétences pour les formateurs et les stagiaires voulant étayer leurs compétences (BROTCORNE ET VALENDUC, 2009). C'est d'ailleurs à cette fin, que l'équipe d'Échafaudage a mis en place une collaboration avec « HELMo Recherche » pour permettre aux formateurs d'étayer leurs compétences TIC et réfléchir à l'accompagnement des stagiaires. De ce fait, cela confirme l'hypothèse selon laquelle « les stagiaires doivent disposer de compétences numériques pour faire face aux enjeux sociétaux (numérisation de la société), les formateurs du CISP intègrent des cours au numérique dans la formation générale. Dans le même temps, les formateurs du CISP se forment au numérique afin de pallier aux besoins (en augmentation) des stagiaires. »

De plus, la volonté de l'équipe de lier le module informatique à un projet du stagiaire correspond à de « l'accompagnement / visée ». Les objectifs de cet accompagnement sont l'accompagnement « productif » pour amener le stagiaire à améliorer ses compétences TIC, et l'accompagnement « constructif » en liant le projet du stagiaire à cette formation pour lui donner du sens et laisser la place d'acteur au stagiaire (MAELA,2012) .

Ensuite, concernant les épreuves de professionnalité rencontrées par les professionnels, celles-ci co-existent et s'influencent. L'autonomisation du stagiaire est soulevée dans plusieurs épreuves de professionnalité. C'est le cas de « l'épreuve éthique » soulevant la responsabilité du stagiaire à devoir rendre son dossier en temps et en heure à son conseiller du FOREM. Et aussi de « l'épreuve intellectuelle » pour laquelle un formateur évalue les capacités à se projeter d'une stagiaire en n'ayant pas saisi l'opportunité de suivre une formation de cuisine en France gratuite en ligne pourtant intéressante pour son projet professionnel. Cependant, dans « l'épreuve symbolique », une formatrice sort du discours idéologique de la numérisation de la société. Elle considère des stagiaires comme étant victimes de cette numérisation car certains n'ont pas accès au matériel. Grâce au module informatique d'Échafaudage, les stagiaires améliorent leurs compétences TIC, mais demeurent exclus de ces services par le manque d'accès au matériel une fois la formation terminée (BEN YOUSSEF,2004).

De plus, « l'épreuve du temps » est un élément important dans l'analyse. Échafaudage exprime la difficulté à s'adapter à la formation à distance dû au manque de contact avec les stagiaires et à l'augmentation du temps de travail consacrée à aider les stagiaires pour remplir leurs documents administratifs en ligne. L'équipe regrette le manque de temps pour terminer la formation avec « HELMo Recherche ». Ils auraient apprécié organiser plus de séances pour aborder tous les sujets de la proposition d'intervention des deux enseignantes.

Plus encore, la temporalité de la numérisation et du secteur associatif n'avance pas au même rythme. Par exemple, l'équipe débute son initiation à l'utilisation du logiciel PowerPoint tandis qu'une nouvelle version est déjà sortie. Il faut le temps que le personnel s'organise pour participer à des formations au numérique en fonction de leur emploi du temps, s'y ajoute le temps de mettre en application ce que l'équipe a appris, et il est déjà temps de se remettre à jour. Ce n'est pas une réflexion générale qui s'applique à tous les usages du numérique, mais c'est un fait observé à Échafaudage entre le temps où l'équipe a appris à utiliser le logiciel PowerPoint avec « HELMo Recherche » et l'envie d'utiliser ce logiciel pour travailler des chartes avec des stagiaires et l'équipe par la suite.

« Il n'existe rien de constant, si ce n'est le changement »

L'interfédé CISP- décembre 2017

Pour aller plus loin, nous pouvons accompagner les stagiaires à se questionner aussi sur ce monde « connecté » et le revers de la médaille. Il est vrai qu'Internet peut nous faciliter la vie, mais nous sommes tracés par les géants d'internet (GAFAM³¹) et il est intéressant de faire de la prévention à ce sujet et sur ce qu'il reste de notre vie privée. De cette manière, les stagiaires mobilisent leurs compétences « structurelles » afin d'analyser et comprendre l'information, et leurs compétences « stratégiques » pour donner du sens à l'information dans leur environnement (BROTCORNE ET VALENDUC, 2009).

Nous pouvons aussi inviter les stagiaires à réfléchir sur la place que la technologie prend dans notre société dans une vision émancipatrice par la formation aux médias via « l'ASBL Média animation » par exemple. Cette ASBL a pour objectif « *une prise de conscience critique et une connaissance des enjeux de la vie personnelle et sociale liés à la communication médiatisée, et l'exercice d'un regard créatif sur le développement de capacités d'expression et d'innovation dans la communication médiatique* »³²

³¹ Google, Apple, Facebook, Amazon et Microsoft.

³² ASBL Média animation, <https://media-animation.be/Eduquer-aux-medias-un-enjeu.html> (consulté le 14 avril 2022).

Conclusion

La fracture numérique des stagiaires a été la porte d'entrée de notre réflexion sur les analyses pratiques des professionnels du CISP Échafaudage. La fracture numérique doit être considérée comme un « *processus social car elle est de nature multidimensionnelle et évolutive* » (BROTCORNE ET VALENDUC,2009).

Les travailleurs sociaux rentrent dans une démarche pédagogique et accompagne les stagiaires à développer leurs compétences numériques. Face à la crise sanitaire, les formateurs ont essayé d'adapter leurs formations en proposant une formation à distance aux stagiaires. Or, aucun des travailleurs ne disposent des compétences d'un professeur en informatique, la fracture numérique étant multiple et complexe. Les formateurs ont expérimenté des épreuves de professionnalité (éthique, intellectuelle, temps, symbolique, relationnelle et de partenariat) en s'adaptant aux besoins des stagiaires dans le contexte et l'urgence dans lequel nous nous trouvons. Échafaudage a fait preuve d'une posture éthique, de non-savoir et de dialogue en questionnant ses compétences numériques pour répondre aux besoins des stagiaires et adapter sa posture d'accompagnement. Son constat est le suivant : les formations sont aussi utiles aux stagiaires qu'elles sont indispensables à l'équipe du CISP, son fonctionnement et ses missions. Afin d'améliorer ses compétences TIC, l'équipe a pris une posture émancipatrice par le biais d'une collaboration avec « HELMo Recherche » dans le cadre d'une recherche-action.

Depuis le retour en présentiel, Échafaudage a adapté sa posture d'accompagnement (maintien et visée) en introduisant un module informatique dans le programme de formation des filières et de leurs projets. Il serait utile de s'intéresser plus précisément à l'avis des stagiaires sur les cours au numérique inclus dans les formations d'Échafaudage.

Il ne suffit pas d'une formation sociale pour savoir comment accompagner une personne. Nous mettons chacun nos mots derrière la notion d'accompagnement. Il est utile de prendre le temps de discuter et débattre en équipe sur le contenu de l'accompagnement avec les stagiaires et de laisser la place au doute et au questionnement. L'accompagnant doit être accompagné dans l'accompagnement de l'autre.

« Finalement, la posture d'accompagnement peut être caractérisée comme une posture labile, fluide, en constante redéfinition et ajustement. Elle doit sa justesse à sa pertinence au regard d'une situation. » (MAELA, 2012 :17)

Bibliographie

Articles :

BEN YOUSSEF Adel, 2004/5, « Les quatre dimensions de la fracture numérique », *Réseaux*, n°127-128, pp. 186.

BROTCORNE Périne, FAURE Laura, VENDRAMIN Patricia, 2021, « Inclusion numérique : les services numériques essentiels : profitables à toutes les personnes ? », *Fondation Roi Baudouin*, pp.36.

BROTCORNE Périne, BONNETIER Carole, VENDRAMIN Patricia, 2020, « Une numérisation des services d'intérêt général qui peine à inclure et à émanciper tous les usagers, Article in *Terminal*, n° 125-126, pp.15.

BROTCORNE Périne, VALENDUC Gérard, 2009/1, « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet. Comment réduire ces inégalités ? », *Les Cahiers du numérique*, Vol. 5, p. 45-68.

Commission nationale française de l'unesco, 2005 « Fracture numérique », in *La société de l'information : glossaire critique*, Paris, La documentation française.

DUPONT Véronique, 2022, « Former autrement dans un monde en mouvement », in *L'essor*, n°99, pp.14.

GRADOZ Julien, HOIBIAN Sandra, 2019/2 , « La fracture numérique française au travers d'une approche par les « capacités » : l'enjeu d'apprendre à apprendre », *Annales des Mines - Gérer et comprendre*, (N° 136), pp. 37-51.

MAELA Paul, 2012, « L'accompagnement comme posture professionnelle spécifique : L'exemple de l'éducation thérapeutique du patient », *Recherche en soins infirmiers*, n°110, pp.13-20.

MAGIOGLOU Thalia, 2008, « L'entretien non directif comme modèle générique d'interactions », in *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, n°78, pp. 51-65.

MAZET Pierre, SORIN François, 2020, « Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux », in *Terminal*, n°128, [En ligne] <https://journals.openedition.org/terminal/6607>

PASQUIER Dominique, 2018, « Classes populaires en ligne : des « oubliés » de la recherche ? », *Réseaux*, n° 208-209,, pp. 9-23.

RAVON Bertrand, 2008, « Comment traverser les épreuves du travail social », Rhizome, n°33, pp. 48-51.

RAVON Bertrand, VIDAL-NAQUET Pierre, 2018/1, « Les épreuves de la professionnalité, entre auto-mandat et délibération collective : l'exemple du travail social », in Rhizome, n°67, pp.74 à 81.

VERNAZOBRES Philippe, 2009, « La mise en place d'un design de la recherche basé sur une approche ethnographique pour investiguer les pratiques confidentielles du coaching », Revue de gestion des ressources humaines, n° 74, pp. 42-62

Ouvrages :

BECKERS Jacqueline, 2007, *Compétences et identité professionnelles*, De Boeck Supérieur, Bruxelles , pp.142.

PLANTARD Pierre, 2011, *Pour en finir avec la fracture numérique*, Limoges, fyp.

VAN DIJK Johannes, 2005, *The deepening divide – Inequality in the Information Society*, Sage, London.

Sites Internet:

ASBL Média animation, <https://media-animation.be/Eduquer-aux-medias-un-enjeu.html>
(page consulté le 14 avril 2022)

Interfédération des centres d'insertion socioprofessionnelle asbl, <https://www.interfed.be/>
(page consulté le 14 avril 2022)

Educsol, Prim à bord : le portail du numérique pour le premier degré,
<https://primabord.eduscol.education.fr/qu-est-ce-que-la-netiquette>, (consulté le 25 avril 2021)

Le Robert, accompagner, <https://dictionnaire.lerobert.com/definition/accompagner> (page consulté le 20 février 2022

Entretiens :

BAYERS Laura

Formatrice théorique de la filière « Aide aux personnes ».

CISP Échafaudage.

Rue Fosse- aux -Raines, 40, 4020, Liège.

DELPLANCHE Jacqueline

Formatrice et suivi psychosociaux de la filière « Aide aux personnes ».

CISP Échafaudage.

Rue Fosse- aux -Raines, 40, 4020, Liège.

DETIENNE Vinciane

Coordinatrice

CISP Échafaudage.

Rue Fosse- aux -Raines, 40, 4020, Liège.

DUCHESNE Anne

Formatrice et suivi psychosociaux de la filière « Aide aux personnes » .

CISP Échafaudage.

Rue Fosse- aux -Raines, 40, 4020, Liège.

LABOUR Stéphanie

Formatrice et suivi psychosociaux de l'appel à projet « Mobil'action » et « Actions vers mon emploi ».

CISP Échafaudage.

Rue Fosse- aux -Raines, 40, 4020, Liège.

TRILLET Laurence,

Formatrice de la filière « Scooter vers mon emploi »

Centre d'insertion socioprofessionnelle Échafaudage.

Rue Fosse-aux-Raines, 40, 4000, Liège

RIGA Stéphane

Formateur pratique de la filière « Alimentaire »

CISP Échafaudage

Rue Fosse-aux-Raines, 40, 4000, Liège.

VAN HERCK Anne-Charlotte

Formatrice théorique de la filière « Alimentaire ».

CISP Échafaudage

Rue Fosse-aux-Raines, 40, 4000, Liège.

Annexes

Annexe1 : Plan du foccus-group « Méthode d'analyse en groupe »

Question de départ : *Racontez-nous le moment précis durant lequel vous avez collaboré en équipe face à une situation-problème?*

Préparation	5-10 min	Installation :	<ul style="list-style-type: none"> - Installation des personnes autour d'une table ronde - Rappel des règles (respect parole de chacun, pas de jugement...) - Explication du dispositif - Présentation de la problématique du récit - Demande d'enregistrement en précisant que seules des données anonymes seront conservées à des fins de recherche scientifique - Aucune identification ne sera permise
Le récit	5-10 min	Réflexion sur le récit : Chacun réfléchit sur un post-it ou un bout de feuille à son histoire	Critères du récit : <ul style="list-style-type: none"> - En lien avec la question traitée - Personnellement vécu - Vrai et composé d'une suite d'événements³³ - Positif ou négatif - Exposé sous forme de bande-annonce - Présenté avec un titre à son histoire
	5 min X participants	Proposition de récit : 1 ^{er} tour de table Chacun pitch son récit l'un après l'autre	<ul style="list-style-type: none"> - L'animateur/rapporteur écrit sur un tableau blanc visible de tous, le titre de différents récits au fur et à mesure - L'élaboration du titre peut se faire ensemble - Il vérifie que le temps de 5 min n'est pas dépassé - Il pose la question du pourquoi la personne a trouvé cette histoire intéressante à présenter
	2-3 min X participants	Choix du récit à analyser : 2 ^{ème} tour de table Chacun se fait l'avocat d'un récit de quelqu'un d'autre	<ul style="list-style-type: none"> - Chaque personne exprime sa préférence pour un récit autre que le sien et justifie pourquoi il pense que ce récit-là devrait être choisi - L'animateur/rapporteur peut dessiner une barre/croix sur le tableau à côté du titre du récit considéré ou il peut proposer un vote après toutes les plaidoiries

³³ Exemple : Il ne faut pas dire « La direction a appelé la police » mais plutôt « la direction suspectait ceci, après tel évènement, la direction a appelé la police qui a fait des fouilles dans les casiers des élèves et cela a suscité ceci... »

	10-15 min	<p>Narration :</p> <p>Le récit sélectionné est raconté plus en détail (10-15min) par le narrateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le narrateur est le participant qui a proposé l'histoire sélectionnée par le groupe - Il est préférable que le narrateur ne soit pas coupé dans son explication, les autres participants auront l'occasion plus tard de commenter l'histoire - Pour l'instant le narrateur s'en tient aux faits, rien que les faits
	2-3 min	<p>Identification des enjeux</p> <p>Le narrateur justifie le choix de son récit.</p>	<p>L'animateur demande au narrateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pourquoi il a choisi cette expérience-là ? • De quoi est-elle révélatrice à ses yeux ? • Pourquoi/ en quoi pose-t-elle problème selon lui ?
	15-20 min	<p>Questions d'informations</p> <p>3^{ème} tour de table</p> <p>Les participants vont poser des questions sur le récit</p>	<p>Les participants au narrateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Questions informatives et factuelles normatives (Ou, quand, qui, comment, pourquoi) <ul style="list-style-type: none"> • Tel acteur/service est-il intervenu et comment ? • Comment untel a-t-il réagi ? • Avez-vous fait telle démarche ? • Quelles ont été les conséquences de telle action ? - Le narrateur ou un autre participant y répondent au fur et à mesure
Les interprétations	5 min x participants + 2-3 min réflexion	<p>Premières interprétations</p> <p>4^{ème} tour de table</p> <p>Chaque participant, à son tour, donne ses interprétations du récit proposé par le narrateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Poser les questions : <ul style="list-style-type: none"> • Quelle est votre interprétation du récit ? • Comment expliquez-vous ce qui s'est passé ? - Insister sur le fait qu'il n'y a pas de bonnes ou mauvaises interprétations - Insister sur l'analyse de l'expérience et pas l'apport de solution qui est prématuré - Laisser 2-3 minutes de réflexion - Laisser commencer la première personne à côté du narrateur pour terminer le tour par ce dernier. - Ne pas laisser d'autres participants ni le narrateur réagir avant que ça soit leur tour - Éviter au mieux les jugements de valeur qui ferment le débat
	3-4 min	<p>Réactions du narrateur</p> <p>Le narrateur réagit aux différentes interprétations</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accord ou désaccord avec les propos - Compléter l'information - Reconsidérer sa vision

	10-15 min	Réécoute du récit	- Seulement quand le timing le permet
	5 min x participant	Deuxièmes interprétations 5 ^{ème} tour de table	- Insister sur le fait qu'ils peuvent (voir c'est souhaité) réagir aux interprétations des autres et de nouvelles explications que cela leur a évoqué
	3-4	Réaction du narrateur	//
	10 min	Discussions libres	- En cas de frustrations émises par l'un ou l'autre participant en réaction à une de ses interprétations, une discussion libre peut prendre place pour apaiser les tensions
PAUSE			
L' analyse	20 min -> 1h	Convergences et divergences 6 ^{ème} tour de table ³⁴	- Les chercheurs organisent les différentes interprétations - Ils les proposent aux participants ⇒ Discussions jusqu'au consensus sur le modèle ⇒ « D'accord sur le même désaccord » - Éviter les « surinterprétations », c'est-à-dire de nouvelles interprétations apportées par les participants
	15-20 min	Apports théoriques	- Brefs et précis pour maintenir la dynamique de groupe - Pas indispensable dans tous les sujets - Au cas par cas selon les publics
	25 min	Hypothèses des chercheurs et nouvelles problématiques	- Les chercheurs peuvent présenter au groupe les hypothèses et questions que le modèle soulève chez eux et les discuter avec les participants
Perspectives pratiques	20 min - > 1h	Perspectives pratiques	- Discussions autour des recommandations qui pourraient être faites par rapport aux hypothèses construites
	30 min	Évaluation	- Laisser aux participants l'occasion de critiquer et de dire ce qu'il pense du dispositif

³⁴ Le livre précise que la rencontre peut se terminer après ce dispositif par une conclusion générale qui reprendrait dans les grandes lignes les différentes hypothèses et laisserait aux participants le mot de la fin.

Annexe 2 : Grille d'entretien

<p>Introduction</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation de l'objectif de l'entretien et contextualisation de la démarche - Demande de l'autorisation d'enregistrer - Explication de la confidentialité 	
<p>Informations sur le travailleur</p> <p>1) Présentation de la personne et l'organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fonction - Missions du CISP - Trois filières <p>2) Questions types</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comment vous sentez-vous face à la numérisation ? - Le covid est- il un élément déclencheur ? - Comment vivez-vous votre fonction dans ce nouveau contexte de travail ? - Qu'appréciez-vous faire dans votre travail? Quelles tâches et missions? Qu'est-ce qui vous pèse davantage ? - Comment envisagez-vous votre travail ? (posture professionnelle) - Comment voyez-vous l'évolution de l'insertion socioprofessionnelle ? 	
<p>Numérique pour les travailleurs</p> <p>1) Fracture numérique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qu'est-ce que la fracture numérique selon vous ? - Connaissez-vous la législation ? - Pouvez-vous m'expliquer ce qu'est le RGPD ? Comment faites-vous pour le respecter ? - J'ai lu différents niveaux d'usages et de compétences au numérique, est-ce que pour vous la fracture numérique est un phénomène générationnel ? <p>2) Inclusion numérique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formation continue des TS avec Helmo-recherche ? Quels besoins et quel intérêt ? <p>3) Evolution des pratiques/ bricolage</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comment percevez-vous le cadre ? Que mettez-vous en place ? - Comment faites-vous pour accompagner les stagiaires au numérique ? - Quelles sont les points positifs et points négatifs du numérique ? - Comment gérez-vous la relation avec le stagiaire (acceptable ou non) ? - Comment évaluez-vous le bénéficiaire sur ses capacités ? - La numérisation a eu un effet sur vos pratiques ? charge ? tps ? - Impuissance du TS à répondre à certaines situations dû au distanciel ? - Quel impact a le numérique sur la formation à l'emploi ? 	
<p>Numérique pour les stagiaires</p> <p>1) Inclusion numérique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comment se comporte les stagiaires face au numérique ? - Le numérique a-t-il un impact sur l'autonomie du stagiaire ? - Est-ce que le numérique gomme les inégalités ? 	
<p>Clôture de l'entretien</p> <ul style="list-style-type: none"> - Est-ce que j'ai oublié d'aborder un sujet qui vous semble important sur le sujet ? - Rappel de la confidentialité et remerciement 	

