



Travail en action

Quelles interventions sociales sur la fracture numérique?

Marina Boulboulle, Marie-Anne Muyschondt



Quelles interventions sociales sur la fracture numérique?

**Marina Boulboulle
Marie-Anne Muyshondt**

Collection : *Travail en action* - C.D.G.A.I. 2023

Conception et coordination des publications : Marie-Anne Muyshondt

Design et mise en page : Alain Muyshondt

Éditeur responsable : C.D.G.A.I. asbl, Parc Scientifique du Sart Tilman,
Rue Bois St-Jean, n°9, 4102 Seraing, Belgique

Le Centre de Dynamique des Groupes et d'Analyse Institutionnelle (C.D.G.A.I.)

Le C.D.G.A.I. est une A.S.B.L. pluraliste d'Éducation permanente reconnue et subsidiée par la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Région wallonne. Il a été créé en 1972, au sein du Service de Psychologie Sociale de l'Université de Liège afin de promouvoir l'action, la formation et la pédagogie par le groupe ainsi que l'analyse scientifique des processus et des techniques d'animation de groupes.

En instituant un éventail de formations accessibles à tout·e adulte intéressé·e, son fondateur, Pierre De Visscher, entendait intégrer une approche originale, de niveau universitaire, à la vie sociale.

La dénomination choisie insiste sur trois dimensions :

- *Centre* : lieu de rassemblement et d'échange, pôle d'attraction.
- *Dynamique des groupes* : discipline scientifique et mode d'activités privilégiant l'action du groupe restreint, conçu comme une totalité dynamique, un champ de forces au sein duquel se produisent des phénomènes différents des processus psychologiques individuels.
- *Analyse institutionnelle* : souci d'appliquer l'analyse psychosociale aux processus institutionnels traversant les formations sociales : groupes et mouvements sociaux, collectivités, organisations.

Outre un *programme d'activités de formation* ayant lieu dans ses locaux dont une formation longue à l'animation de groupes, le C.D.G.A.I. *répond à des demandes* d'associations et d'organisations publiques et privées afin d'y effectuer interventions, animations, formations et accompagnements, dans et par l'action sur les groupes restreints. Il publie aussi des *livrets pédagogiques* liant « Groupe et Société ». Enfin, son *Centre de documentation* met à disposition du public livres, revues et outils pédagogiques.

La convergence entre la démarche véhiculée par l'Éducation permanente et celle du C.D.G.A.I. est manifeste : contribuer à la formation du citoyen critique, actif et responsable en vue de forger une société plus juste, plus démocratique et plus solidaire.

A cette fin de changement social, dans les champs d'action développés, proposer des savoirs, ouvrir à la poursuite de la réflexion (principe de non-clôture), s'abstenir de dire à autrui ce qu'il doit penser, être ou faire (principe de non-substitution) sont, parmi d'autres, autant de ferments qui portent l'association.

Les publications pédagogiques

Dans cette perspective de science-action psycho-sociale, le C.D.G.A.I. invite des acteurs et actrices de terrain à prendre la plume et à exposer, transmettre et partager leurs expériences, perceptions et connaissances des réalités sociales qui sont les leurs ouvrant ainsi des pistes de réflexions à leurs propos.

Au public lecteur, les livrets pédagogiques ainsi conçus, dévoilent des pans de réalités sociales obscurs jusque-là, ou en élargissent la perception ou encore l'affinent en vue de stimuler et mobiliser la curiosité, la réflexion, l'esprit critique et l'action.

Chacune de nos quatre collections – *Travail en action*, *Culture en mouvement*, *Mobilisations sociales*, *Méthodologie* – en présentant des échanges de regards et de savoirs, a pour finalité de contribuer à poser les jalons d'une société plus humaine et plus reliante que celle qui domine actuellement.

La collection *Travail en action*

Champ hautement investi aussi bien au niveau sociétal qu'institutionnel, organisationnel, groupal et individuel, le travail, ou notre absence de travail, s'impose dans l'environnement comme une manière de nous définir, de structurer nos vies, notre temps, nos espaces.

Il peut être source d'emprisonnement mental et physique ou terrain propice à l'épanouissement et à l'émancipation.

Ces publications proposent une analyse critique du travail notamment sous le prisme de la souffrance qui peut en résulter. Tout en dénonçant des mécanismes structurels qui produisent cet état, elles convoquent également des grilles de lecture reposant sur l'expérience vécue ou perçue et enrichie de leurs connaissances, par des acteurs et actrices des secteurs sociaux, de la santé et de l'économie sociale, dans l'intention d'initier ou de renforcer des issues et des pistes possibles.

La collection *Culture en mouvement*

Coiffant ce monde inégalitaire et modélisé par des standards de production et de consommation de masse, émergent des initiatives individuelles, groupales ou collectives comme en témoignent les livrets de cette collection.

Identité et récit, narration, rencontres multiculturelles, problématique de la création culturelle, atelier d'écriture, identité en création, dimension politique de la musique, sentiment d'appartenance, slam, radios associatives, partenariats, graffiti et *Street Art*, Arts urbains, langues maternelles... sont autant de thèmes portés par des intervenants où affluent souvent,

en filigrane du texte, l'implication, l'investissement voire la passion qui les habitent.

Ces thèmes se révèlent comme étant autant d'exceptions qui bousculent et tentent de faire basculer les offres dictées par les lois du marché.

La collection *Mobilisations sociales*

Débusquer manipulations, assujettissements, aliénations, discriminations, déterminations, pressions sociales possibles: tel est notamment le propos des thèmes abordés par cette collection; s'y côtoient des illustrations éclairantes de modes de fonctionnement qui semblent tellement évidents, aller de soi, que leur portée, leur effet, leur impact en deviennent invisibles à nos yeux.

Les regards avisés et critiques posés par les auteur-e-s que ce soit relativement à l'emprise, l'engagement, le genre, le complot, la propagande, l'exclusion... cherchent à déconstruire des schémas que nous avons tendance à véhiculer, bien malgré nous. Ils nous ouvrent à plus de clairvoyance, de lucidité, affûtent nos capacités de perception et d'analyse critique et revigorent notre élan dans l'action.

La collection *Méthodologie*

Les publications de cette collection abordent prioritairement les pratiques professionnelles d'animateurs et de formateurs de l'Éducation permanente.

En exposant leur approche et en précisant leurs avantages et leurs limites, les auteur-e-s nous livrent là soit leur propre recherche exploratoire et créative et l'outil qui en jaillit, soit la synthèse de méthodes héritées dont ils usent, soit la découverte ou la redécouverte de principes et méthodes d'action innovantes sur lesquelles se fondent les mouvements alternatifs actuels.

Ce panel élargit notre connaissance et notre compréhension critique des pratiques; il nous incite et nous convie à aller de l'avant!

Intentions du livret

Le travail social est une pièce maîtresse du tissu social, visant à répondre aux besoins des personnes et des communautés en situation de vulnérabilité temporaire, chronique, épisodique. L'éducation permanente repose sur l'idée que chacune et chacun a le pouvoir de participer à la transformation de la société, de se percevoir partenaire de la critique sociale constructive, de changements collectifs faisant progresser notre société vers plus de justice sociale, d'égalité et de liberté pour toutes et tous. Inscrit dans le croisement de ces finalités, ce livret, en particulier, a pour intentions de :

- Faciliter la réflexivité et la pensée critique, tant individuelle que collective, concernant l'introduction des outils numériques dans les interventions sociales ;
- Contribuer à transformer les désarrois posés par ces changements en délibérations sectorielles, en particulier, au sein des centres publics d'action sociale et des centres d'insertion socioprofessionnelle ;
- Contribuer à faire circuler les ressources entre actrices et acteurs du monde associatif en travail social ;
- Soutenir l'entraide dans l'élaboration collective de savoirs (savoirs, savoir-faire, savoir-être, savoir-changer) au départ des expériences vécues dans la pratique professionnelle ;
- Contribuer à la formation des professionnel·le·s de l'action sociale et psychosociale dans une perspective de changement social favorisant la solidarité sociale avec les personnes en situation de vulnérabilité.

Publics visés

- Les intervenants sociaux (formateur·rice·s, accompagnateur·rice·s, coordinateur·rice·s, directeur·rice·s) des organismes d'aide sociale et d'insertion socioprofessionnelle ;
- Toute personne intéressée par le sujet.

Table des matières

Avant-propos	11
1. Introduction	13
2. Lexique	17
3. Première formulation du problème	23
4. Deuxième formulation du problème	29
5. Le contexte institutionnel	35
6. Troisième formulation du problème	39
7. Conclusion	55
Bibliographie	59



Avant-propos

La digitalisation des services publics ; un public en formation touché par la fracture numérique de premier degré ; des travailleuses et travailleurs sociaux et des formatrices et formateurs d'insertion socioprofessionnelle peu ou pas formé·e·s au numérique ; un refus de standardisation des pratiques de l'intervention sociale ; des souffrances liées à la perte de sens de son métier social ; un manque de temps pour réaliser ses missions et pour prendre du recul pourtant nécessaire à la qualité et à la réflexivité de l'action ... Quels liens entre ces constats ? Et que faire de tous ceux-ci ?

Le sujet de cette publication porte sur une réalité problématique urgente et envahissante, le numérique utilisé en intervention sociale, en particulier dans les formations collectives mais aussi dans les accompagnements individuels d'aide sociale et d'insertion socioprofessionnelle. Ce livret propose de l'aborder, d'abord, en partant d'une réflexion empirique et pragmatique : un récit critique issu de ma propre expérience dans le secteur de l'aide sociale (CPAS). Puis, je le contextualiserai par la présentation de quelques exemples de dispositifs, de référentiels développés par les pouvoirs publics wallons et européens pour encourager les pratiques professionnelles à l'usage du numérique. Ensuite, je présenterai la démarche méthodologique et les résultats d'une enquête qualitative que j'ai menée en interrogeant des travailleur·euse·s du secteur de l'insertion socioprofessionnelle (CISP). Enfin, je proposerai quelques réflexions que j'espère pouvoir prolonger par des discussions avec les personnes intéressées. Dans nos organisations de travail social et d'insertion socioprofessionnelle, peu d'espaces et de temps sont dédiés à exprimer, échanger les points de vue et chercher ensemble des solutions à la liste de constats venant d'être évoqués. Aussi, par cette publication, j'espère contribuer aux réflexions individuelles pour alimenter ensuite, et surtout, celles à mener en groupes restreints et élargis, en vue de préparer celles qu'il me semble indispensable de réaliser au sein de nos secteurs.

Avec cette ligne d'horizon, la publication s'adresse à toutes les travailleuses sociales et tous les travailleurs sociaux, à toute personne qui a un intérêt pour le social. Elle s'inscrit également dans les démarches d'écriture qui invitent à penser nos gestes professionnels, à les traduire dans un langage commun et à situer

les problèmes et les solutions dans la dimension humaniste et engagée de nos métiers. Mon intention est triple : communiquer sur des réalités professionnelles parfois singulières, parfois communes ; soutenir notre réflexivité critique et constructive ; contribuer aux co-constructions de réponses et de solutions collectives. Cette dernière intention est portée par mon espoir de nous préparer à des rencontres professionnelles et citoyennes, pour en discuter et tenter de dégager des solutions qui percolent dans nos interventions afin de nous réapproprier celles-ci en fonction des besoins de nos publics et des nôtres, plutôt qu'en réaction à l'accélération technologique ou à des injonctions qui ne font pas sens pour nous. Le tout contribuera-t-il à réduire notre isolement et notre désarroi professionnels et citoyens ?

1. Introduction

Le numérique, toujours le numérique. Ces trois dernières années, j'ai l'impression de n'entendre parler que de ce sujet. Alors, pourquoi en parler encore ? Parce qu'il vient s'immiscer dans le domaine dans lequel j'exerce depuis plus de vingt ans, celui de l'intervention sociale, et que cela me pose question.

En tant qu'assistante sociale, dans le service public durant une vingtaine d'années, j'ai souvent eu l'impression d'être impuissante face à des réalités de travail parfois très complexes. Je savais pourtant auprès de quelles instances les déposer (direction, syndicat, médecine du travail...). Cependant, cela me laissait un sentiment d'insatisfaction et de solitude face à des pratiques professionnelles, un sentiment souvent partagé par et avec mes collègues.

Comme beaucoup, j'accorde de l'importance à la remise en question des pratiques et à la formation continue. Cela me conduit d'ailleurs en 2020 à entamer, en cours de carrière, un master en ingénierie et action sociales, que je termine par une recherche auprès du personnel d'accompagnement dans le secteur de l'insertion socioprofessionnelle. Comment réduire ce sentiment d'impuissance à un moment où, précisément, je réfléchis au sens de ma vie professionnelle et où je finalise les dernières lignes de mon travail de fin d'études ? Il constitue une étape importante pour moi et aussi un espace de liberté d'expression et de créativité. Son contenu ne pourrait-il pas s'inscrire dans une démarche de partage d'expériences en vue de contribuer à alimenter la documentation d'appui aux discussions sur le sujet ? Suite à mes expériences, j'ai pu constater que la solitude et l'insatisfaction de mes collègues s'est aggravée par l'imposition des technologies de l'information et de la communication sans questionnement réflexif au sein de nos équipes. Son paroxysme a été atteint avec la crise sanitaire liée à la COVID 19, où chacune et chacun fut esseulé·e devant son ordinateur personnel. Témoin d'un tel contexte, j'ai décidé de le communiquer par ce livret. Je propose de plonger les lectrices et lecteurs dans l'univers du numérique en intervention sociale au travers du prisme pragmatique.

En Europe, notamment, des mesures politiques prescrivent la digitalisation des services publics et l'acquisition des

compétences numériques afin d'être toutes et tous « acteur numérique ». Or, une partie de la population se situe clairement dans une situation d'inégalités d'accès aux technologies et aux usages. Cette population cumule des situations de précarité, y compris numérique, ce qui vient amplifier les injustices sociales.

Cette expression « acteur numérique » me met en colère. Cette colère, il me fallait l'exprimer et passer par l'écriture me semblait le plus simple. Plus qu'un désir, cela devenait une obligation à mes yeux. Une première occasion m'est donnée par un rapport de recherche à rédiger lors du master en ingénierie et action sociales durant lequel j'ai effectué un stage dans le secteur de l'insertion socioprofessionnelle. Une rencontre avec des travailleurs sociaux de la région liégeoise réunis au sein d'une association qui les soutient pédagogiquement, CALIF, m'a permis de mieux comprendre comment les technologies numériques s'intègrent dans leur travail. Une attention particulière a été portée à la période liée à la Covid, à partir de mars 2020, date du premier confinement.

Par la suite, l'envie m'est venue de partager cela plus largement. Comment faire ? La voie d'une publication d'éducation permanente en collaboration avec le C.D.G.A.I. s'est alors imposée comme une évidence. Cette démarche collaborative menée avec M.-A. Muysshondt et notre co-écriture a nécessité une nouvelle étape de distanciation et de réflexion, « un travail de traduction qu'il est nécessaire de faire pour transformer des informations en connaissances réappropriables pour l'action, pour tel ou tel acteur. » (Alami, 2019, pp.112-113)

« Il faut » peut signifier « Cela ne va pas très bien, mais on tente de s'accommoder de la situation. » C'est exactement l'impression que me donnent les propos de certaines travailleuses sociales, discours porteurs d'un « C'était mieux avant ! », évoquant la nostalgie d'un passé forcément meilleur. Mais... que « faut-il » au juste ?

Une recherche portant sur l'« Analyse des dispositifs d'évaluation dans le secteur de l'insertion socioprofessionnelle » a mis en évidence le refus d'une standardisation des pratiques par les travailleuses et travailleurs du secteur (COLEMANS, 2004). Que faire alors des référentiels qui nous sont proposés à destination de notre formation au numérique et de celle des publics ? N'y-a-t-il pas là un paradoxe professionnel et citoyen que nous devrions tenter de dénouer ensemble ?



2. Lexique

Certains termes nous semblent prérequis pour la compréhension du livret. Ils sont présentés dans ce lexique afin de servir de base commune aux divers publics lecteurs de cette publication.

BCSS

« La Banque Carrefour [de Sécurité Sociale] a pour missions :

- D'inciter les acteurs du secteur social belge à offrir des services effectifs et efficaces avec un minimum de charges administratives et de coûts pour toutes les parties concernées, d'une manière qui adapte de façon optimale aux divers utilisateurs finaux des services, grâce à l'amélioration permanente de leurs relations et processus (mutuels) à l'aide des nouvelles technologies (e-government), en partant d'une vision commune, élaborée d'un commun accord.
- De promouvoir la sécurité de l'information et la protection de la vie privée par les acteurs du secteur social belge afin que tous les intéressés puissent avoir confiance à juste titre.
- De mettre à la disposition des dirigeants politiques et des chercheurs des informations intégrées et intersectorielles qui serviront d'appui à la politique. »

CISP

Selon le décret qui les encadre, « les Centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP) assurent la formation de stagiaires en recourant à une pédagogie spécifique. Le dispositif CISP recouvre et remplace les Organismes d'insertion socioprofessionnelle (OISP) et les Entreprises de Formation par le Travail (EFT). Les Centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP) doivent être agréés par le Service Public de Wallonie. Les filières de formation organisées par les CISP couvrent notamment les domaines suivants : alphabétisation, remise à niveau, développement personnel, bâtiment, horeca, métiers verts, services à la personne, secrétariat, commerce.

L'objectif prioritaire d'une filière de formation correspond à l'une des catégories suivantes :

- L'orientation professionnelle: les actions pédagogiques structurées permettant au stagiaire d'envisager différentes alternatives qui favorisent son insertion socioprofessionnelle ou de concevoir ou confirmer son projet professionnel et personnel.

- La formation de base: la formation générale ou technique visant l'acquisition de connaissances élémentaires, de compétences générales et techniques et de comportements utiles à l'insertion socioprofessionnelle et qui ne sont pas nécessairement liées à un métier déterminé.
- La formation professionnalisante: la formation visant l'acquisition de connaissances, compétences et comportements socioprofessionnels nécessaires à l'exercice d'un métier déterminé »

CPAS

« Un CPAS, ou «centre public d'action sociale», assure la prestation d'un certain nombre de services sociaux et veille au bien-être de chaque citoyen. Chaque commune ou ville a son propre CPAS offrant un large éventail de services. Qui peut faire appel aux services d'un CPAS ? En Belgique bon nombre de gens disposent de moyens de subsistance insuffisants ou sont parfois sans domicile fixe. Toutes ces personnes peuvent bénéficier de l'assistance sociale du CPAS. Chaque personne résidant légalement en Belgique a droit à une assistance sociale. Cette assistance sociale a pour but de garantir un revenu minimum à l'ensemble de la population. Pour pouvoir bénéficier de l'aide sociale, certaines conditions doivent être remplies. Avant de l'octroyer, le CPAS effectue, dans chaque cas, une enquête sur les moyens de subsistance de la personne concernée. Le CPAS examine quelle aide est la plus adaptée en fonction de la situation personnelle ou familiale de la personne concernée et lui offre les moyens adéquats de subvenir à ces besoins. Quelle aide offre le CPAS ? Voici quelques exemples de services proposés par le CPAS: aide financière, logement, aide médicale, aide et les soins à domicile, mise au travail, médiation de dettes, aide psychosociale, assistance judiciaire, admissions dans des institutions, accueil dans des centres d'aide sociale, accueil de crise, accompagnement et assistance financière concernant l'approvisionnement en énergie, chèques culturels pour favoriser la participation sociale et culturelle. »

ISI: intervention sociale indirecte

L'intervention sociale indirecte (ISI) regroupe « toutes les actions préliminaires à la mise en place d'un groupe (la sélection des candidats et l'évaluation des besoins), l'organisation de l'activité de groupe ponctuelle (atelier de formation), le choix d'activités de support dans le programme du groupe (type de formation, d'atelier, de pédagogie, d'activités) » (De Robertis, 2018, p. 210)

Elle comporte: « a) l'organisation du travail, la veille documentaire et professionnelle, b) la conduite de projets en travail social

de groupe, l'intervention sur l'entourage de la personne, et c) la collaboration entre les travailleurs » (De Robertis, 2018, p. 204).

ISD

L'intervention sociale directe (ISD) se déroule dans « une relation de face-à-face entre le travailleur social et l'utilisateur. Ces deux personnes sont présentes et actrices ». Elles sont réparties en « 6 types : a) accueillir, soutenir, accompagner ; b) informer, orienter, accéder aux droits, c) persuader, influencer ; d) contrôler, exercer une autorité ; e) mettre en relation, créer des opportunités nouvelles ; e) structurer une relation de travail » (De Robertis, 2018, p. 152).

TIC et numérique

Dans ce livret, le terme « numérique » se rapporte aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), désignant « toutes les applications qui utilisent un langage binaire qui classe, trie et diffuse des données. Ce terme englobe les interfaces, smartphones, tablettes, ordinateurs, téléviseurs, ainsi que les réseaux qui transportent les données. Il envisage à la fois les outils, les contenus, les usages » (Dubasque, 2022). Son « usage (...) couvre non seulement l'utilisation des TIC (ICT-use), mais aussi les comportements, les attentes et les représentations des individus. L'usage désigne donc une pratique sociale construite autour de l'utilisation des TIC (Millerand, 1998, cité par Brotcorne, 2010)».

Travail social (TS)

Celui-ci est défini en 2014 par la Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux (IFSW), comme « une profession basée sur la pratique et une discipline académique qui promeut le changement et le développement sociaux, la cohésion sociale, ainsi que l'autonomisation et la libération des personnes. Les principes de justice sociale, de droits de l'homme, de responsabilité collective et de respect de la diversité sont au cœur du travail social. Soutenu par les théories du travail social, des sciences sociales, des sciences humaines et des savoirs autochtones, le travail social engage les personnes et les structures à relever les défis de la vie et à améliorer le bien-être. » (IFSW, 2014).

Veille sociale

Il s'agit d'« une vigilance des évolutions. Elle exige de transformer les constats de la pratique en connaissances organisées et trans-

missibles, entre, il y a un travail de recherche et de transmission des conclusions » (De Robertis, 2018, p. 208).

Veille professionnelle

Une veille sociale comporte une veille professionnelle, c'est-à-dire, l'action de « s'informer et se former pour faire évoluer ses pratiques ; savoir prendre en compte les problèmes sociaux ; savoir actualiser ses connaissances sur l'évolution des politiques sociales ; savoir capitaliser les expériences professionnelles collectives ; savoir prendre du recul sur les pratiques professionnelles et les conceptualiser ; savoir s'autoévaluer ; savoir appliquer des méthodologies de recherches. » (De Robertis, 2018, p. 210).



3. Première formulation du problème

Le constat d'une fracture numérique et sociale

L'omniprésence du numérique n'a pas jailli avec le Covid-19. La volonté politique, tant régionale qu'européenne, prescrit la digitalisation des services publics et l'acquisition généralisée des compétences nécessaires afin d'être « acteur du numérique ». En Belgique, Digital Wallonia est « la stratégie numérique de la Wallonie, portée par le Gouvernement wallon ». Elle plébiscite le « citoyen actif, un consommateur éclairé, un travailleur polyvalent, capable de s'adapter et de maintenir son employabilité », en se basant notamment sur un référentiel européen de compétences digitales : le DigComp.

Une partie de la population cumule divers facteurs et situations rendant leur quotidien difficile et précaire. Lors de mes vingt années de travail en CPAS, je m'étais déjà penchée, avec des collègues, sur les difficultés que le numérique représentait aussi bien pour nous, les travailleur·euse·s du secteur social, que pour nos publics :

- « Comment le numérique s'est-il installé dans nos pratiques en interventions sociales ? »
- « De quels équipements disposons-nous ? »
- « Les TIC modifient-elles la relation avec les bénéficiaires de l'aide sociale, les collègues, la hiérarchie ? »
- « Quelles nouvelles questions éthiques ces technologies soulèvent-elles ? »

M'appuyant sur mon vécu professionnel, mes colères, mes craintes et ces premières réflexions de terrain avec mes pairs, trois problématiques traversent ce livret :

1. Quelles sont l'utilité et le sens de former à l'usage des outils numériques, les stagiaires inscrits dans les centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP) ?

2. Faut-il attendre que des compétences de pratiques numériques soient exigées et imposées par l'extérieur aux équipes CISP comme cela a été le cas pour les compétences comportementales ? Des réponses apportées par les intervenants sociaux eux-mêmes ne seraient-elles pas nécessaires, puisqu'en tant que travailleuses et travailleurs de première ligne, nous connaissons mieux les difficultés, les besoins et les limites des publics concernés ?

3. Le numérique ne devrait-il pas rester un outil au service de l'attention portée aux personnes en formation dans les CISP ? Elles sont en formation pour acquérir des compétences socioprofessionnelles : comment veiller à permettre au numérique de venir enrichir ces démarches et non pas à les entraver, voire, les remplacer ?

En tant que travailleurs sociaux, notre attention critique et vigilante, déontologique, est mobilisée sur ces questions depuis quelques années, et cela, de plus en plus, pour ne pas devenir des complices passifs des dérives sociétales possibles. Dans cette problématique du numérique, contribuer à transformer les stagiaires en insertion socioprofessionnelle en « entrepreneurs de soi » par leur usage du numérique, pourrait mener à une dystopie. Pour y réfléchir, j'ai donc entamé une recherche documentaire et interrogé un moteur de recherche internet bien connu sur le couple formé par les termes « numérique » et « intervention sociale ». J'ai constaté que le sujet déchaîne les passions. Il m'était impossible de lire tous les articles et ouvrages disponibles. Je comprenais encore mieux pourquoi les hautes écoles préparant les futures travailleuses et travailleurs sociaux ont décidé de se pencher sur cette thématique dans leurs programmes de cours.

(In)compétences numériques et fractures sociales

Les besoins en compétences numériques se sont amplifiés et accélérés à partir de mars 2020 suite aux mesures sanitaires liées au Covid-19. En collaboration avec les diverses entités fédérées, l'Autorité fédérale impose des règles sanitaires particulières : d'abord un confinement complet d'un mois et l'arrêt complet de toutes les activités, puis la formation à distance dans un second

temps, sauf dans les secteurs choisis comme « essentiels », dont la santé et l'agroalimentaire. Les capacités d'usage du numérique au sein de la population, qui apparaît donc comme une évidence pour les politiques publiques, a pourtant été remis en cause à plusieurs reprises par des chercheurs soulignant les inégalités numériques.

De quelles compétences et capacités s'agit-il? Selon Brotcorne (2010), les compétences « instrumentales ont trait à la manipulation du matériel et des logiciels. Elles couvrent en premier lieu les compétences opérationnelles qui relèvent d'un savoir-faire de base. Que ce soit dans un environnement domestique ou professionnel, les compétences instrumentales comprennent aussi les capacités techniques et les capacités de raisonnement pour faire face aux bogues, aux virus et autres aléas techniques quotidiens ». Les compétences « structurelles ou informationnelles concernent la nouvelle façon d'entrer dans les contenus en ligne: chercher, sélectionner, comprendre, évaluer, traiter l'information ». Les compétences « stratégiques » visent un but d'action. Elles s'adaptent aux évolutions technologiques. Selon l'auteur, certaines personnes peinent à « transformer les opportunités offertes par les technologies, et l'internet en particulier, en bénéfiques effectifs sur le plan de l'intégration dans les divers domaines de la vie sociale, comme l'éducation, l'emploi, la vie administrative et citoyenne. Ces disparités sont susceptibles de générer des phénomènes de discrimination, comme le non-recours aux droits, par exemple » (Brotcorne, 2020). Les personnes les plus concernées par ce dernier constat sont notamment celles qui sont peu scolarisées et ayant un faible niveau de revenu (moins de 1 200 euros par mois), autrement dit, le public auquel s'adressent les CISP.

Analphabétisme, illettrisme et compétences numériques de base

Dans son rapport sur les enjeux du secteur « De l'ère numérique à la digitalisation de la société » de 2021, la fédération des fédérations de CISP, l'Interfédé, reprend les trois catégories de compétences précitées et constate un déficit de « compétences fondamentales comme la lecture et l'écriture, la capacité à développer une logique propre au numérique, une capacité

d'abstraction, de suivi et de respect des consignes, un rapport à l'image de même que la perception des enjeux liés à l'exploitation des données et d'images qui relève de la sphère publique et privée, etc. (...) Elles passent aussi par la capacité d'apprendre à apprendre » (Interfédé, 2021). La fédération des fédérations de CISP s'est positionnée notamment « sur la nécessité de maintenir l'individualisation des parcours, la formation aux compétences numériques ne doit pas être obligatoire, et la prise de conscience que la formation à distance ne va pas de soi, et qu'elle peut être dans certaines circonstances, inappropriées (du point de vue du stagiaire ou du point de vue pédagogique/méthodologique selon le type de formation) » (Interfédé, 2021).

Selon le FOREM, en 2022, « le manque de compétences numériques concerne davantage les personnes peu diplômées, les personnes âgées de plus de 50 ans, les personnes étrangères, les demandeurs d'emploi inoccupés depuis plus de 2 ans et les habitants des territoires du Hainaut et de Liège. La corrélation avec le niveau de diplôme et la nationalité peut s'expliquer par le fait que l'utilisation des outils numériques requiert le plus souvent la maîtrise de l'écrit. Certaines IBEFE [Instances Bassins Enseignement qualifiant – Formation – Emploi], ont précisé que la fracture numérique était souvent plus importante dans les populations précarisées » (FOREM, 2022, p. 22). Ce public correspond à celui majoritairement rencontré dans les CISP.

Brotcorne précise que « 7 % des Belges n'accèdent pas à internet; 46 % de la population entre 16 et 74 ans se situent en situation de vulnérabilité numérique, mais ce chiffre atteint 63 % pour ceux qui ont des faibles revenus. Les personnes avec un faible niveau de diplôme ou de revenus, les personnes de plus de 55 ans et les femmes courent un plus grand risque de vulnérabilité numérique » (Brotcorne, 2022).

Un concept de « maturité numérique des citoyens wallons » a été créé par l'Agence du Numérique, pour le baromètre de Digital Wallonia. « Outre les indicateurs d'équipements (ordinateurs, smartphones, objets connectés, ...) et d'usages numériques (réseaux sociaux, e-commerce, e-administration, ...), le baromètre Digital Wallonia 2023 de maturité numérique des citoyens wallons réalisé par l'Agence du Numérique propose une analyse détaillée de la perception des compétences numériques et de la fracture numérique. » Ce concept lui permet de combiner « la perception de compétences numériques des citoyens avec

leurs usages effectifs. » Pour l'Agence, après une période COVID qui fut intense en usages numériques, il est intéressant de prendre la mesure de son évolution. Aussi, dans son « baromètre citoyens », en 2023, elle constate que :

- si «cette maturité progresse globalement, une analyse en profondeur montre des écarts significatifs au sein de la population. »
- « 96% des ménages disposent d'au moins un terminal numérique, un statu quo par rapport à 2021. »
- « Le smartphone continue d'être le terminal préféré des ménages et des citoyens wallons, passant de 90 à 92% de foyers équipés. Le GSM traditionnel continue, cependant, à être utilisé principalement chez les plus de 70 ans. Les ordinateurs fixes amorcent une descente certaine au bénéfice des portables qui équipent 78% des ménages wallons. 49% des ménages wallons possèdent la «trinité numérique», à savoir ordinateur, tablette et smartphone. »
- « 4% des ménages wallons sont donc, tout comme en 2021, sans aucun équipement numérique. Trois quarts de ceux-ci sont des personnes seules ou des couples d'adultes. La présence de jeunes est donc un facteur d'adoption du numérique au sein des ménages. »
- « 95% (+1) des domiciles sont connectés à Internet. 60% (+3) jugent que la connexion est bonne. 9% (-3) estiment qu'elle est encore faible car perturbée régulièrement par des coupures et des lenteurs. »
- « L'accès à une connexion Internet via celle des lieux publics est en hausse par rapport à 2019, ayant connu une chute drastique évidente en 2021. Les Espaces Publics Numériques, quant à eux, retrouvent leur public après le confinement, 8% (+5) de la population wallonne ayant ouvert leur porte en 2022. Il reste cependant énormément d'efforts à faire afin de rappeler aux citoyens que ce dispositif est celui qui peut répondre le mieux à ses besoins, questions et formations. »
- « 15 questions sur certains usages numériques ont été posées aux citoyennes et citoyens wallons, à qui il était demandé de se situer par rapport à ceux-ci: Je suis un expert / J'ai de bonnes connaissances / Je me débrouille sans plus / Je ne sais pas le faire. Même si la maîtrise des compétences varie en termes de facilité, certaines tâches

posent toujours des problèmes. Les tâches de création (une présentation, un graphique, une copie de sécurité des données et, surtout, un petit programme) sont les plus problématiques et confirment encore et encore que les usages d'Internet sont, pour la plupart, des usages de consommation. »

- « 79% des personnes actuellement occupées ou en recherche d'emploi considèrent que leurs compétences numériques sont suffisantes pour leur perspective de carrière. Ce chiffre est en hausse par rapport aux 76% de 2021. Il reste cependant 21% (+3) de la population wallonne qui estiment ses compétences insuffisantes. Si la différence de genre et d'âge ne permet pas de conclusions éclairantes, l'insuffisance de compétence est plus marquée au sein du personnel ouvrier (24%), que chez les employés (17%), alors qu'elle se situe à 32% chez les chômeurs, pour qui les impératifs liés au numérique sont devenus incontournables. »
- « 81% des étudiants de plus de 15 ans considèrent que leurs compétences numériques sont suffisantes, tandis que 16% affirment le contraire. »
- « Le nombre de citoyens ne faisant aucun usage du numérique augmente, passant de 5,5% en 2021 à 6,5%, de même que le nombre de citoyens wallons qui ne se sentent pas en capacité d'utiliser le numérique adéquatement, passant de 57% à 59%. »

4. Deuxième formulation du problème

Une transformation de la relation d'aide en CPAS

Un témoignage de terrain, dans un CPAS

Parallèlement à cette enquête documentaire, pour dénouer ma colère, mieux la comprendre et savoir qu'en faire, j'ai envisagé de réaliser une enquête de terrain dans un autre secteur social que le mien, dans les centres d'insertion socioprofessionnelle. Pour la préparer, j'ai d'abord fait le point sur ma réflexion personnelle, une mise à plat de mon expérience. Je me suis interviewée moi-même, en quelque sorte, au sujet de ma perception de la situation des accompagnants de l'insertion sociale et professionnelle des personnes en situation de précarité. J'ai tenté d'écrire un récit de mon vécu professionnel confronté à cette évolution, à cette intrusion du numérique dans mon travail en CPAS. Je me suis ainsi aperçue que pour moi, le numérique était devenu une obsession journalière, qu'il avait envahi ma vie professionnelle de travailleuse sociale.

« Comment? Tu n'as pas ouvert ton PC?! »

Ce genre de question pouvait facilement être formulée par mes collègues qui me contactaient à tout moment de la journée. En moins d'une décennie, cet outil individuel qu'est le PC – ce personal computer – est devenu notre compagnon de vie quotidienne. S'en passer devient impossible tant il contient toute une série d'informations à présent essentielles à notre fonctionnement. L'ordinateur personnel n'est pas le seul outil numérique dont les travailleuses sociales disposent. Une armada d'outils prolongent nos bras, nos mains, nos bouches et notre cerveau: un téléphone fixe, une imprimante, un scanner-photocopieur commun, une connexion internet mutualisée, une adresse email personnelle mais un réseau intranet commun. Certaines et certains d'entre-nous ont un téléphone portable ou un smartphone et un ordinateur portable professionnel personnels. Tout cela a un certain coût que j'ignore. Peut-être

que cet investissement financier est un signe de modernité, d'adaptabilité, ou même, une marque de soutien envers nous, les travailleuses et travailleurs du social ?

Utiliser un ordinateur est devenu l'activité principale de notre service aux personnes. Cela a changé progressivement nos relations aux autres : déshumanisant notre travail, méprisant trop souvent notre intérêt pour nos collègues, reléguant au second plan l'état de besoin de nos « usagers », c'est-à-dire, les personnes auxquelles nous apportons notre soutien professionnel... Les TIC se sont transformées en TOC : les TIC, les Technologies de l'Information et de la Communication, sont devenues des technologies de la transmission d'information compulsive, produisant des Troubles Obsessionnels Compulsifs (des TOC).

Le déroulement d'une journée typique d'une travailleuse sociale pourrait être caricaturée comme une spirale infernale, un tourbillon de gestes qui nous enferment dans nos bureaux, nous emportent vers l'ouverture d'une dizaine de programmes, la lecture d'innombrables emails et nos réponses réactives à ceux-ci, une tornade régulièrement entrecoupée par le passage d'une collègue qui vient nous poser une question, faisant un détour lors de son trajet vers le bureau du superviseur pour sa validation d'un dossier. Dix, cinq ou deux doigts, tels des pantins plus ou moins agiles, se mettent à tapoter le clavier. L'enquête sociale alors prend une forme standardisée : vive le « copier-coller » ! Ensuite, c'est le tour du précieux sésame, la Banque Carrefour de Sécurité sociale : la BCSS. Elle s'ouvre et nous dévoile une série d'informations relatives à l'identité, au patrimoine, aux droits sociaux, à l'emploi des bénéficiaires à qui nous demandons leur accord écrit au préalable. Vient « la permanence » : c'est le moment de nos rendez-vous de face-à-face avec le ou la « bénéficiaire ». Cette relation devient une triade car elle y inclut le fameux PC. Nous n'écoutons plus exclusivement : on tapote. Qu'écrivons-nous au juste ? Pour qui, pour quoi ? Et surtout, pourquoi n'écoutons-nous plus ce que notre interlocutrice ou interlocuteur nous raconte, cette personne qui a tant besoin d'aide et de soutien ?

Bien sûr, il ne faut pas oublier d'enregistrer le document, sinon, c'est la perte des informations et le découragement pour toutes nos collègues. S'ensuit la paperasse à imprimer et à faire signer, en nous assurant que le document est « actualisé » alors que le PC est bien trop lent.

Le défilé continue avec un autre rendez-vous. Dans quel état sera la personne suivante qui a dû patienter dans une salle d'attente bondée? De plus en plus sous tension, allons-nous supporter son attitude? La tension monte de part et d'autre.

Cette inquiétude est identique lors du travail « au guichet ». J'ai l'impression de voir apparaître des dizaines de questions qui s'allument dans la tête des personnes en demande d'aide, surtout quand il y a un souci dans le versement du revenu d'insertion mensuel: « Qui est mon AS (assistante sociale)? » « Quand est-ce que je vais être reçu-e? » « Quand aura lieu mon paiement? » « Aura-t-il lieu tout simplement? » « Qui est responsable de l'erreur: l'AS ou moi? » « Quelle sera la durée du retard? »

Chaque agent tente de répondre au mieux, mais l'obsolescence et le ralentissement des programmes informatiques réduisent leur efficacité, créant un facteur de tension supplémentaire.

D'autres tâches utilisant le numérique viennent sans cesse s'ajouter à notre liste de choses à faire: la tenue de listes, l'établissement de statistiques, l'organisation d'échéances en tout genre, l'analyse des fiches de salaire... Tout cela demande des compétences apprises sur le tas, notamment en comptabilité.

Heureusement, en visite à domicile, nous n'emportons pas cette foutue machine, en tout cas, pas encore.

Selon mon expérience, les travailleuses sociales et travailleurs sociaux entretiennent avec les TIC une relation ambivalente, oscillant entre gratitude pour les services rendus et rejet de la sensation de pollution quotidienne.

Parlons d'abord de la pollution sonore qu'elles produisent. Plusieurs travailleuses partagent un même espace de bureau où se croisent les conversations, les sonneries des téléphones, les bruits lancinants des moteurs et hélices des ordinateurs de l'imprimante.

Tout cette pollution sonore a, par ailleurs, un impact écologique par l'utilisation de l'électricité, de l'encre et du papier en grande quantité. Les technologies numériques ont transformé notre manière de travailler en favorisant la rédaction de documents standardisés, la traduction par des logiciels automatiques, le publipostage, le copier-coller, etc. En nous amenant à revisiter les formulaires, en les complexifiant, en les multipliant, en les

détaillant et en abandonnant parfois leur version manuscrite, elles génèrent une plus grande quantité d'archives, et nous jonglons entre les « documents papiers » et les « fichiers informatisés » à conserver en veillant bien à l'organisation des dossiers numériques, parfois partagés.

Internet offre un accès ultra rapide à l'information et permet aux usager·ère·s l'accomplissement de toute une série de démarches par le e-guichet mis en place par certaines institutions (les services publics numériques). De même, les technologies de l'information modifient nos relations avec les personnes qui font appel aux services sociaux et avec nos collègues de tous les échelons de l'organisation. Les nouvelles formes de communication telles que les échanges d'emails, les envois numériques de notes de service, de newsletters, toutes ces pratiques transforment les modalités de management et son esprit. L'accélération de la communication améliore-t-elle la résolution des problèmes et la rapidité de l'aide apportée aux personnes en situation de vulnérabilité? J'en doute. Le numérique conduit, en tout cas, à une exigence de communication plus réactive, entraînant une impression de négligence pour celui ou celle qui tardait à répondre. Il contribue à la sensation de perte d'écoute, mais aussi d'incompréhension à la suite d'écrits d'emails maladroits. À cela s'ajoute l'absence de maîtrise des destinataires du message puisque celui-ci peut être transmis à plusieurs personnes, et notamment à des destinataires auxquels ils ne s'adressaient pas au départ. Les effets pervers se manifestent également quand les personnes ayant droit à de l'aide sociale publique utilisent une communication par emails épurée de style, de toute formule de politesse ou de retenues, ou étalent leurs récriminations sur les réseaux sociaux, que ce soit au sujet du respect de leur personne, de leurs droits, du traitement de leur dossier ou quand elles publient des enregistrements vocaux de nos entretiens à notre insu.

Les communications informatisées n'ont pas de balises, de cadre légal, excepté le Règlement Général de Protection des Données (RGPD).

Qu'en est-il du « consentement » donné par les bénéficiaires pour la consultation de leurs informations privées dans cette fameuse Banque Carrefour de Sécurité Sociale, la BCSS? Son utilisation a débuté il y a une vingtaine d'années. D'abord balbutiante, elle est devenue une source d'information incontournable et certifiée,

qui livre des renseignements aux assistantes sociales, devançant les possibles déclarations de la personne demandeuse. Bien que cela leur soit expliqué lors de l'introduction d'une nouvelle demande et que cela fasse partie de la collaboration à l'enquête sociale, que savent réellement les personnes aidées au sujet de cette consultation du BCSS? J'ai souvent perçu qu'elle est vécue comme une intrusion dans leur vie privée, ce qui constitue alors un premier pas franchi vers la fragilisation de la relation de confiance indispensable dans une relation d'aide.

Après cette prise de conscience et de distance avec mon expérience personnelle, j'ai ensuite réalisé deux démarches parallèles et complémentaires: une enquête dans les centres d'insertion socioprofessionnelle de la région liégeoise (réalisée dans le cadre de mon master en ingénierie et actions sociales) et une nouvelle recherche documentaire sur le contexte institutionnel, sur les attentes des autorités subsidiant les dispositifs sociaux; l'une influençant l'autre au fur et à mesure, et sans doute, sans fin.



5. Le contexte institutionnel

Des politiques publiques pour le développement du numérique

Selon le site de la Commission européenne, les différentes instances gouvernementales belges ont mis en place plusieurs stratégies ou plans numériques. Au niveau fédéral, le gouvernement a adopté en 2021 une nouvelle stratégie digitale appelée #SmartNation. Dans le cadre du Plan national de Relance et de résilience de la Belgique, la dimension numérique est principalement axée sur les compétences et l'administration en ligne. Les principaux résultats attendus comprennent le déploiement de la 5G, la numérisation progressive du système judiciaire et l'équipement des écoles en infrastructures et en dispositifs informatiques. L'Indice 2022, relatif à l'économie et à la société numérique (DESI), en Belgique, est consultable sur le site de la Commission européenne. La région flamande a développé un plan de relance régional dont un des sept volets majeurs est la transformation numérique. La Fédération Wallonie-Bruxelles a inclus un chapitre sur la numérisation dans sa stratégie globale pour la période 2020-2025. En 2019, le gouvernement wallon a lancé une stratégie numérique intitulée «Digital Wallonia 2019-2024», dans le cadre d'un Plan de Relance de la Wallonie, dans lequel le numérique est un enjeu majeur également. Digital Wallonia est chargée d'assurer la cohérence avec d'autres plans et priorités, et de pérenniser les programmes clés lancés depuis 2018. Elle souligne l'importance des technologies numériques pendant la pandémie de COVID-19, en ayant permis la connectivité, le suivi de l'épidémie, le télétravail, le commerce en ligne, etc. Cependant, elle note également que ces technologies suscitent des interrogations quant à leurs conséquences pour nos activités et nos démocraties, par exemple, la nécessité de lier la transition numérique à la transition écologique. Ce paradoxe sociétal nous interroge, en effet.

L'Interfédé, en collaboration avec les CISP, a travaillé à la réalisation d'un « Référentiel de compétences de l'accompagnement en CISP » librement accessible sur son site. L'Interfédé est partie du constat que l'accompagnement des personnes en formation est une modalité de l'intervention sociale proposée

dans les dispositifs de formation professionnalisante. Selon ce référentiel, cet accompagnement comporte trois dimensions « psychosociale, pédagogique, et socioprofessionnelle » et « elle se réalise sur deux plans: individuel et collectif. » (Interfédé, 2020, p. 10), un axe de l'accompagnement concerne la communication, qu'elle soit interne, comme lors de la transmission d'informations entre collègues, ou externe, notamment par des échanges d'informations avec des agents extérieurs au service. Ce référentiel régional s'inspire d'un autre, européen, le RECTEC, présenté par EPALE, la Plateforme électronique pour l'éducation et la formation des adultes en Europe, proposée par la Commission Européenne. Le RECTEC a été construit, testé et utilisé notamment avec et par Alter Form (dans laquelle je travaille actuellement), qui a une expertise en matière d'ISP à Liège. Ce que je veux dire par là, c'est qu'il ne s'agit pas d'un outil étranger adapté pour l'Europe. C'est un outil testé local pour la réalité de terrain locale. Ce guide pratique est « un projet né en 2016 visant à favoriser l'employabilité par la reconnaissance des compétences transversales et leur mise en correspondance avec les certifications professionnelles ». Selon ce référentiel européen mis à la disposition des équipes de l'insertion socioprofessionnelle, une attention particulière doit être portée à l'« environnement capacitant », décrit par Peter Falzon « comme un environnement qui permet aux personnes de développer de nouvelles compétences et connaissances, d'élargir leurs possibilités d'action, leur degré de contrôle sur leur tâche et sur la manière dont ils la réalisent, c'est-à-dire leur autonomie. Il est à analyser sur trois plans: préventif: qui préserve ses capacités futures d'action; universel: qui prend en compte les différences pour diminuer les inégalités et favoriser l'inclusion et l'intégration sociale; développemental: qui favorise l'autonomie et le développement des savoirs » (RECTEC, 2017, p. 7).

Il y a 23 ans, en 2000, on pouvait lire dans le Journal officiel des Communautés européennes, que le Parlement européen, « 1. se réjouit de l'intention manifestée par la Présidence portugaise de tirer parti du Conseil extraordinaire de Lisbonne pour fixer de nouveaux objectifs stratégiques afin de faire de l'Union européenne l'économie fondée sur la connaissance, la plus compétitive, la plus durable et la plus dynamique au monde, les objectifs étant le retour au plein emploi, une croissance économique élevée et une cohésion sociale accrue; 2. considère

que, seule, une économie forte permet de lutter efficacement contre la pauvreté, l'exclusion sociale et le chômage, que le dynamisme économique est essentiel pour une société saine et épanouissante, pierre angulaire d'une démocratie forte, et que la mondialisation, le changement technologique et l'évolution démographique sont autant de défis européens communs, qui exigent de la part de l'Europe des réponses communes. ».

Au début des années 2010, suite à son constat des lacunes de la population en la matière, la Commission européenne a conçu un cadre de référence pour les compétences numériques: le DIGCOMP. Son objectif était de soutenir les pays européens dans la conception de politiques, mesures, programmes et autres dispositifs favorisant le développement des compétences numériques. » (Idem) Cet outil de référence est disponible en ligne en version anglais sur le site de la Commission européenne. « Depuis 2013, ce cadre européen vise à aider les décideurs politiques à formuler des politiques de soutien aux compétences numériques (emploi, éducation, formation...). » La compétence numérique semble unanimement considérée comme la «compétence emblématique du 21e siècle (...), essentielle à la formation, au travail, aux loisirs et à la participation citoyenne. »

Il y a un peu moins de dix ans, la Commission européenne créait le DESI, l'indice de l'économie et de la société numériques. « La Commission européenne suit les progrès numériques réalisés par les États membres au moyen des rapports de l'indice de l'économie et de la société numériques (DESI) depuis 2014.

[À partir de maintenant,] en 2023, et conformément au programme politique de la décennie numérique à l'horizon 2030, le DESI est désormais intégré dans le rapport sur l'état de la décennie numérique et est utilisé pour suivre les progrès accomplis dans la réalisation des objectifs numériques. (...) L'UE a mis sur la table des ressources importantes pour soutenir la transformation numérique. 127 milliards d'euros sont consacrés aux réformes et aux investissements liés au numérique dans les plans nationaux pour la reprise et la résilience. Il s'agit d'une occasion sans précédent d'accélérer la numérisation, d'accroître la résilience de l'Union et de réduire les dépendances extérieures par des réformes et des investissements. Les États membres ont consacré en moyenne 26% de leur dotation au titre de la facilité pour la reprise et la résilience (FRR) à la transformation numérique, au-delà du seuil obligatoire de 20%. »

Ainsi, chaque membre de l'Union européenne décide de sa stratégie en se référant à cet indice et à ses objectifs gouvernementaux propres. Selon le site du SPF Économie, « l'édition 2022 du DESI contient 32 indicateurs et la structure a été adaptée pour aligner l'indice sur les principaux axes et objectifs de la Boussole numérique. Le DESI 2022 comporte 4 axes thématiques (chacun représentant 25 %) : Capital humain – Connectivité - Intégration de la technologie numérique - Services publics numériques. (...) La Belgique se classe 16e sur l'indice DESI 2022 avec un score global de 50,3 contre une moyenne de l'UE27 de 52,3. En 2021, notre pays était classé en 12e position. Les comparaisons de classements d'une année à l'autre doivent être faites avec prudence en raison des changements méthodologiques. »

Ces divers référentiels régionaux et européens, dévoilent la pression et la complexité du contexte institutionnel décidant de l'orientation des politiques de formation et d'emploi encadrant le secteur de l'insertion socioprofessionnelle, incluant les CPAS et les CISP.

Comme la philosophie politique qui les sous-tend est néolibérale, ces démarches de « soutien » des plus vulnérables m'interrogent. Donc, il s'agirait d'aides publiques permettant aux personnes exclues du marché, de par leur manque de compétences numériques, de raccrocher leur wagon au TGV du capitalisme numérique ? Est-ce vrai ?

6. Troisième formulation du problème

Un changement dans les pratiques et les priorités pédagogiques d'insertion socioprofessionnelles

Je souhaitais donc mener une enquête de terrain en vue d'avoir une meilleure connaissance de l'introduction du numérique dans le travail social et la façon dont les intervenants sociaux sont appelés à remédier à la fracture numérique. Pour me décentrer de mon secteur professionnel initial en CPAS et favoriser ma réflexivité critique, mon enquête a porté sur un contexte voisin, celui des centres d'insertion socioprofessionnelle : les CISP.

Présentation du secteur CISP

La création des premières futures EFT et OISP remonte à 1974. Depuis 2013, le décret régional wallon précise que les CISP ont « pour mission de favoriser l'insertion socioprofessionnelle du stagiaire par l'acquisition de connaissances, de compétences et de comportements, nécessaires à son insertion directe ou indirecte sur le marché de l'emploi, à son émancipation sociale et à son développement personnel dans le respect du principe de non-discrimination, de promotion de l'égalité des chances face à l'emploi et la formation et de la protection de la vie privée et des données à caractère personnel. » (Art. 4) La durée de formation est de 6 à 18 mois. Les CISP sont destinés aux personnes majeures non soumises à l'obligation scolaire, faiblement qualifiées (en principe possédant au maximum le certificat d'enseignement secondaire du 2ème Degré ou d'un titre équivalent). L'article 5 du Décret précise les conditions requises pour l'inscription dans une formation organisée par un CISP. Par exemple, les personnes concernées par ce soutien peuvent être porteuses d'un handicap ou souffrir de difficultés de santé mais être « médicalement apte à suivre un processus de formation et d'insertion socioprofessionnelle ; elles peuvent « être

d'origine étrangère en séjour autorisé sur le territoire belge » « être en parcours d'insertion après une incarcération ou privative de liberté » « être en parcours de réinsertion après un licenciement (outplacement) », etc.

Ces centres de formation organisent actuellement 398 « filières métiers » allant des métiers de l'HORECA, de l'agriculture biologique, du bâtiment, à la bureautique (Interfédé, 2020a). Parmi ces CISP :

- les EFT combinent une approche théorique d'un métier et une mise en situation réelle de travail au travers d'une production de biens et services marchands et ce sont des entreprises.
- les DEFI ne sont pas des entreprises, elles organisent des cours, des exercices pratiques et, éventuellement, des stages en entreprise partenaires.

Le numérique dans les CISP

Concernant le développement des compétences numériques, en particulier, il est intéressant d'éclairer que certains CISP organisent des filières-métiers directement liées aux nouveaux métiers de l'intelligence artificielle, de la robotique et du travail de bureau. Il est également utile de préciser que depuis 2002, certains CISP organisent des formations reconnues dans le cadre du Plan Mobilisateur des Technologies de l'Information et de la Communication (PMTIC). Ce Plan désigne à la fois un décret, un type agrément et un module de formation. Le PMTIC a été institué pour sensibiliser aux TIC et les rendre accessibles à tous, en proposant une formation partant de l'acquisition des rudiments (comme allumer un portable ou manier la souris), jusqu'à aborder des compétences plus complexes comme le traitement de l'information, la communication, la création de contenu, la sécurisation, la résolution de problèmes habituels... Lors de mon enquête, des négociations étaient en cours pour modifier ce décret afin d'augmenter le nombre d'heures de formation subsidiées, la professionnalisation des équipes d'encadrement et l'utilisation d'un référentiel commun.

Un avis du Conseil économique et social et environnemental de Wallonie (CESE) relève la diminution du nombre de ces

centres passant de 79 en 2015 à 59 en 2021. Plusieurs raisons l'expliquent, notamment, la lourdeur de la charge administrative et un financement insuffisant (CESE, 2022). Ce décret vient d'être révisé. Il s'appelle maintenant « Formation de base au numérique » et commencera à partir de janvier 2024. Les agréments sont en cours d'analyse pour l'octroi. Le nombre d'heures a été modifié pour atteindre 80 heures maximum et les conditions sont moins restrictives.

D'autres formes d'aides publiques sont apportées au secteur de l'insertion socioprofessionnelle pour lui permettre d'accomplir ses missions. Par exemple, le dispositif Coup De Pouce Digital (CDPD), a été lancé en novembre 2020 par la Région wallonne dans la poursuite du plan Marshall. Un budget total de 4 millions d'euros a été réparti en 3 250 000 euros pour l'achat d'ordinateurs portables à prêter aux stagiaires et 750 000 euros pour leur accompagnement dans l'acquisition de compétences de base, qui sont une « bureautique légère » et de la recherche liée à l'emploi sur internet, correspondent au premier niveau du DIGCOMP. Les CISP ont eu la possibilité d'y souscrire selon une procédure administrative établie. Comme il y en a 153, que le budget était de 3 250 000 euros, et que le prix maximum fixé par le décret pour un PC portable est de 800, cela donne une moyenne de 26 ordinateurs portables par centre d'insertion socioprofessionnelle.

Le travail social dans les CISP

L'hétérogénéité bien connue des métiers du travail social (Vrancken, 2010) est présente au sein des équipes des CISP. Les fonctions y sont variées : direction, gestion administrative et comptable, coordination pédagogique, accompagnement social, guidance, formation, entretien des bâtiments. Excepté le personnel d'entretien (et encore), ces personnes contribuent toutes à l'encadrement des personnes en formation, dites, les « stagiaires » en vertu du décret. Leurs rôles, titres et fonctions dépendent de l'organisation du dispositif pédagogique propre à chaque opérateur, à chaque centre. Leurs expériences professionnelles et leurs études sont également diversifiées. On y retrouve des personnes formées à des métiers centrés sur l'humain et le social, des professionnels de l'éducation, de l'animation,

de l'assistance sociale, de l'enseignement, de la psychologie, de la sociologie, des soins aux personnes, etc., mais aussi des métiers de secteurs divers tels que la maçonnerie, l'HORECA, l'électricité, l'infographie, le maraîchage, le nettoyage, l'aide à domicile, etc. Les membres des équipes d'encadrement n'ont pas tous et toutes été formé·e·s à l'usage des outils numériques durant leurs études. Et puisque les technologies numériques évoluent à grande vitesse, même les personnes dont le métier y est directement lié ont besoin de remises à niveau permanentes.

De manière générale, l'intervention sociale en CISP appartient au domaine de la formation socioprofessionnelle, mais aussi à celui du travail social. La théorisation de ces pratiques a fait l'objet de manuels didactiques, notamment sous la plume de Cristina De Robertis (2018). Selon cette autrice, les travailleuses et travailleurs du social se trouvent « aux croisements de rationalités différentes, dont [elles et] ils appréhendent la diversité, les reconstruisent et les transforment en décisions d'interventions, dans un agencement de savoirs complexes et interdépendants. Ces compétences leur confèrent une autonomie technique et une capacité d'action » (De Robertis, 2018, p. 284). Deux catégories d'intervention sociale existent, d'une part, la directe et, d'autre part, l'indirecte. Cette dernière est celle où seul l'intervenant social est l'acteur de l'action, l'utilisateur ou l'utilisatrice, le ou la bénéficiaire, étant absent.

Le travail social regroupe donc une multitude de métiers qui ne sont pas tous soumis aux mêmes règles professionnelles, favorisant l'impression d'une perte de repères professionnels évoqué par Vrancken dans l'extrait ci-dessous. Par exemple, les assistants sociaux possèdent leur code de déontologie dont le non-respect expose à des sanctions pénales. Ce n'est pas le cas de la plupart des autres intervenants sociaux, en ce compris les formatrices et formateurs en CISP.

« La diversification des métiers du travail social illustre combien la palette des compétences s'étoffe progressivement. Alors qu'en Belgique, la profession de travailleur social reposait essentiellement et historiquement sur les formations spécialisées des assistants sociaux, des éducateurs et des conseillers sociaux, le social s'étend dorénavant à d'autres formations, souvent universitaires, ayant fait leur entrée dans le champ. Sociologues, psychologues, anthropologues, criminologues, gestionnaires, économistes, juristes, diplômés

en communication, en marketing et plus généralement en sciences humaines interviennent également dans le secteur social. Encore distante des universités, la formation ne trouve pas de corpus théorique unifiant et, nous l'avons vu, peine en cela, à rencontrer les critères fonctionnalistes de définition de la profession. Ainsi que le relèvent Ion et Ravon (2005) pour la France, et ce, particulièrement en matière de contrats de ville, plus de la moitié des responsables de projets sont détenteurs d'un diplôme universitaire, sans que l'on ne puisse pour autant parler d'un champ unifié. Dès qu'il s'agit d'encadrer ou de diriger, les postes sont davantage exercés par des universitaires ou des travailleurs sociaux issus des écoles professionnelles, ayant par la suite obtenu des diplômes universitaires ou suivi des formations complémentaires. L'arrivée progressive des diplômés des universités dans le champ du travail social a très certainement contribué à cette impression de perte des repères professionnels traditionnels. » (Didier Vrancken, 2012, pp. 31-32)

Méthode de recherche

Je me suis demandée comment les équipes conciliaient, d'un côté, leurs missions pédagogiques et sociales en tant que centre d'insertion socioprofessionnelle et, d'autre part, l'injonction politique d'être toutes et tous des « acteurs numériques » ? Les équipes des CISP usaient-elles du « Il faut » accommodant ? Quelles étaient les conséquences de l'introduction du numérique pour les professionnel·le·s et le public de ces dispositifs d'insertion et d'aide sociale ? En quoi les dispositifs numériques façonnaient-ils insidieusement/officiellement les interventions sociales ?

Ces questionnements engagent à sortir d'une nostalgie du passé, à mener une activité réflexive, une action, un débat qui ouvre à une logique d'émancipation. Or, celle-ci est-elle encore possible quand les actions des travailleuses et travailleurs sociaux sont standardisées, quand l'injonction « Sois acteur de ta vie », rime avec « Mais fais-le comme les dispositifs numériques te l'imposent et souris » ?

Impossible pour moi de rester sur une note négative, alors, quelles sont les perspectives que je propose d'ouvrir ? Les

professionnel·le·s du social ne sont pas insensibles au contexte institutionnel et politique dans lequel elles et ils réalisent leurs missions, et le numérique doit rester un moyen et non une fin en soi. La finalité est l'action sociale, le « care », le soin de l'humain et du lien social, d'une humanité commune, d'un monde où chacune et chacun a sa place et est respecté dans ses droits fondamentaux.

La méthode d'enquête qualitative que j'ai privilégiée est celle de me tenir au plus près du terrain. Cette approche permet de « développer des espaces de paroles », « en partant du récit de l'activité pour redéfinir l'action collectivement et par le bas », par celles et ceux qui la pratiquent au quotidien (Ravon, cité par Dubasque, 2023). Cela signifie que le point de départ de mon enquête critique et réflexive n'est pas le dispositif numérique – puisque c'est un moyen et non une fin en soi – mais la façon dont le numérique est intégré au travail d'accompagnement et de formation par les membres des équipes des CISP. Je les ai notamment interrogés sur leurs usages depuis le confinement en mars 2020, sur les modifications apportées dans leur travail social, ainsi que sur les raisons de ces changements et leurs conséquences éventuelles sur leur accompagnement. J'ai aussi cherché à comprendre comment est organisé le secteur en Wallonie ainsi que les particularités du bassin liégeois. Nous avons parlé de leur perception et de leur utilisation du numérique et des instruments d'évaluation depuis mars 2020. Puis, à partir d'octobre 2021, je suis passée à une autre dimension de la problématique, j'ai voulu savoir comment les compétences numériques étaient abordées en formation d'insertion socioprofessionnelle. Les entretiens compréhensifs menés en présentiel (Kaufmann) ont progressivement évolué vers des entretiens d'explicitation (Vermersch). Cela me permettait de laisser les personnes s'exprimer sur ce qui leur paraissait le plus important pour elles. Ces deux techniques ont favorisé, me semble-t-il, l'expression de leur sensibilité (Mazzochetti, 2016) et installé de la confiance (Kaufmann, 2016). Cette démarche me semble être déjà une action émancipatrice car la travailleuse ou le travailleur social interviewé·e est « toujours producteur actif du social » (Kaufmann, 2016, p. 24). « Tout entretien est d'une richesse sans fond et d'une complexité infinie, dont il est strictement impensable de pouvoir rendre compte totalement » (Kaufmann, 2016, p. 19). Il y a toujours « une réduction de

contenu » liée aux questions posées et à ce que la personne interrogée accepte de dévoiler.

La technique de l'entretien d'explicitation développée par Pierre Vermersch, « désigne à la fois une théorie de l'action, une technique d'entretien et un projet scientifique. » (Breton, 2021, p. 12) Cette approche qui permet de relier la pratique de terrain et le questionnement réflexif me convenait tout à fait pour mener cette enquête critique :

« C'est durant les années 1970 que Vermersch a commencé ses recherches sur l'explicitation. Il est alors chercheur au CNRS et il travaille sur une thématique : la résolution de problèmes. C'est ce qui le conduit à se rapprocher des réseaux de la formation professionnelle pour identifier des situations de travail qui posent problème. (...) Pour ce faire, il initie une démarche en écart avec les courants dominants de l'époque qui sont recentrés sur la dyade «réussite/échec» pour comprendre les processus de résolution de problème en interrogeant les différents procédés qui permettent de s'informer sur l'activité en train de se dérouler et qui constituent une pratique. Ici s'originent les premiers moments de la technique de l'explicitation dont l'objet est de produire de l'information sur ce que font les professionnels, sur leur manière de procéder, d'organiser l'action, de s'ajuster en fonction des circonstances et des aléas rencontrés dans les situations de travail. (Breton, 2021, pp. 12-13)

Trois démarches complémentaires

L'enquête a été menée pendant la pandémie de Covid-19, entre décembre 2020 et avril 2022. Cheminant d'étapes en étapes, de collectes de données en phases d'analyses successives et dans le but de diversifier les approches et les points de vue, j'ai utilisé trois démarches qui me semblaient complémentaires :

- La rencontre de quinze actrices et acteurs de terrain, majoritairement des femmes que j'ai interviewées en m'appuyant sur les techniques d'entretien compréhensif selon Jean-Claude Kaufmann et d'entretien d'explicitation selon Pierre Vermersch.
- L'observation de réunions d'un groupe de représentants de neuf CISP chez CALIF et trois observations participantes sur le terrain (trois au lieu des neuf prévues dans mon plan de recherche, à cause des mesures sanitaires prises pour juguler la pandémie du Covid).

- Ma participation à des formations digitales telles que « Comment détecter les compétences numériques d'un public précarisé », « Créer des formations avec l'application 123 DIGIT » de 123 DIGIT, « Comment créer une formation avec les outils numériques sur base d'un logiciel ZOOM » de Microbus.

Parmi les quinze personnes interviewées, douze sont des formatrices et formateurs dans des métiers du bâtiment, de l'électricité, du maraîchage, en infographie, en travaux de bureau, PMTIC, dont trois avaient également une fonction de direction, et une formatrice était issue d'une plateforme d'inclusion numérique. Pour compléter cette sélection, j'ai également réalisé un entretien avec une travailleuse de l'Interfédé et un autre avec une de l'Instance Bassin Emploi, Formation et Enseignement (IBEFE). L'enquête est circonscrite aux CISP du bassin liégeois et de sa périphérie, ce qui constitue la moitié des CISP agréés de la Région Wallonne (153 sont agréés en 2023). Les résultats ne sont pas généralisables. C'est une démarche qualitative exploratoire.

Les entretiens ont été menés en deux phases, soit en présentiel, soit en distanciel pour respecter les mesures sanitaires et des dispositions prises par les directions des CISP. Lors de la première phase, je les ai notamment interrogées sur leur usage des outils numériques depuis le premier confinement, en mars 2020, sur les modifications qu'ils et elles ont amenées à leurs pratiques et sur les conséquences de ces changements pour les personnes accompagnées et formées, selon les observations des formateur·rice·s. Dans la seconde phase ; réalisée d'octobre 2021 à avril 2022, mes questions portaient sur les compétences numériques utilisées et développées lors des formations.

Chaque entretien a fait l'objet d'un enregistrement sonore et d'une prise de notes directe. Les entretiens portaient sur les thèmes suivants :

- « Quel est leur usage des outils numériques depuis le premier confinement en mars 2020 ?
- « Quelles sont les effets du développement du numérique en Wallonie sur les pratiques des formatrices et formateurs des CISP ? »
- « Quelles sont les conséquences de ces changements dans les pratiques de formation et d'insertion pour les

personnes accompagnées selon le point de vue des formatrices et des formateurs ? »

- « Quelles sont les compétences numériques utilisées et développées lors des formations d'insertion socioprofessionnelle ? »

Résultats de l'enquête

Selon ces interviews, l'usage des TIC est antérieur à 2020, ainsi que la volonté de certains CISP de créer des outils de formation, de former les équipes à l'andragogie. Toutes les personnes que j'ai interrogées estiment les compétences numériques indispensables sans toutefois partager un référentiel commun. La tâche de sensibilisation au numérique incombe principalement aux formations du PMTIC (48 heures de formation). Au moment de mon enquête, en 2020-2021, les CISP n'ont pas tous cet agrément et leur perception est que la situation se détériore, la fracture numérique s'aggrave. Selon leurs perceptions, les difficultés d'apprentissage se sont accrues et de nouvelles compétences à acquérir se sont ajoutées aux programmes de formation déjà consistants. Les stagiaires ont des difficultés à utiliser un ordinateur et une souris, chercher, classer, trier, ranger, dans l'ordinateur; naviguer dans l'internet; utiliser des applications qui facilitent les déplacements, qui permettent de réaliser des paiements, de s'inscrire à une activité; exercer un regard critique sur les contenus consultés; protéger ses données et son image; faire valoir ses droits sociauxâ€¦

Sans surprise, les premières semaines du confinement, à partir de mars 2020, sont évoquées comme une période d'inquiétude et d'insécurité, non seulement face à la maladie et sa gravité, mais aussi de craintes liées au caractère inédit et aux nombreuses incertitudes de la situation mondiale. Les modifications des conditions de travail amenaient constamment chacune et chacun à s'ajuster à de nouvelles normes et contraintes. Elles-ils redoutaient un accroissement des absences des stagiaires et, par conséquent, la diminution du nombre d'heures dispensées et donc, la perte de subsides. Dans un premier temps, les huit services que j'ai interrogés ont tenté de garder simplement le contact avec les stagiaires soit par téléphone, soit par les réseaux sociaux sans savoir si les caméras étaient allumées. Elles-Ils ont

émis l'hypothèse a posteriori que cela a permis le maintien des stagiaires dans leur processus de formation. Les travailleurs se démenaient également pour que les participant·e·s puissent faire valoir leurs droits sociaux face à des institutions dont les portes se sont fermées, qui répondaient peu ou pas au téléphone. Certain·e·s travailleur·euse·s manquaient alors d'équipement. Il a fallu apprivoiser le temps de la réorganisation et de l'adaptation à ces contraintes. Cette situation s'est régularisée à partir d'octobre 2020. Grâce à des prêts ou des achats, tou·te·s les répondant·e·s estiment alors être suffisamment équipé·e·s.

Qu'en était-il des personnes en formation? Les compétences numériques à développer sont transversales: apprendre à réaliser des tâches avec un outil numérique connu, utiliser des fonctions de base de quelques outils numériques courants, utiliser les ressources numériques en fonction de l'activité et du contexte et personnaliser les ressources au service de sa situation et de ses besoins, s'exercer à la réalisation de tâches administratives, à la bureautique.

La première période du confinement et des restrictions liées aux mesures sanitaires a permis de résorber le retard que connaissent certaines équipes dans le traitement des tâches administratives. Par ailleurs, toutes les personnes interrogées déplorent l'augmentation de la charge administrative au détriment de leurs missions sociales. Elles attribuent cela notamment aux tâches numérisées, aux rapports à rédiger pour maintenir les subsides et à l'indisponibilité accrue des services publics pendant la période de la Covid-19. Tou·te·s les formateur·rice·s m'ont confirmé leur besoin de nouvelles compétences pour la création et l'animation d'ateliers à mener en présentiel, à distance ou en hybride. Néanmoins, leurs compétences instrumentales leur ont permis de faire l'inventaire des outils numériques à leur disposition, déterminer leur capacité à les utiliser, régler les soucis didactiques; leurs compétences informationnelles les ont aidés à chercher du contenu sur internet en lien avec leur filière-métier, le séquencer en modules très courts.

Pour développer leurs compétences numériques, les équipes des CISP ont été accompagnées de plusieurs façons. Dans l'ensemble, toutes ont dû se réorganiser à la hâte. Plusieurs stratégies d'adaptation ont été mises en place:

- Un des centres « core business digital », avait un plan de formation au numérique pour les équipes et il a concocté

des ateliers payants visant les trois catégories de compétences numériques. Ce travail a été possible grâce à la qualification de son personnel et à un équipement suffisant. Il les a dispensés aux services demandeurs, mais pour des raisons évidentes de confidentialité, nous n'avons pas obtenu les coordonnées de ceux-ci.

- Dans trois des quatre centres ayant un agrément PMTIC, ce sont les pairs qui ont initié leurs collègues sur base de leur expérience de terrain.
- Les centres sans « core business digital » ont été aidés par leurs collègues qui avaient de l'expérience et ont travaillé par essai-erreur, en raison de lacunes dans les compétences instrumentales.
- Certain·e·s travailleur·euse·s se sont formé·e·s gratuitement par l'intermédiaire de sites tels que 123 DIGIT, Pix, etc.
- Fin 2020, l'Interfédé a orchestré des modules de formation à destination des CISP. La répondante de l'Interfédé s'étonne de la hausse des participant·e·s. Elle l'explique par le gain de temps obtenu au niveau des déplacements. Le lieu de formation étant à Namur, elle identifie cette localisation comme un facteur freinant leur participation.
- L'Interfédé a également sorti un dossier intitulé « Former autrement dans un monde en mouvement » (Interfédé, 2022 b) qui aborde la question de la modification du travail depuis l'entrée dans la révolution industrielle 4.0. Il y est précisé la nécessité pour toutes les filières métiers d'acquérir des « savoir-faire relationnels, c'est-à-dire communiquer, travailler en équipe ou encore entretenir un réseau de travail et « cognitifs, c'est-à-dire la capacité à analyser, à établir des stratégies, à planifier ou à veiller à son environnement » pour tous. Il faut désormais collaborer à distance et communiquer au travers du numérique; l'agilité ou la capacité à s'adapter aux changements permanents; apprendre à apprendre (...) y compris développer de nouvelles (compétences); et s'organiser de manière efficace » (Interfédé, 2022b, p. 8).
- Elles·ils ont accès à la récente « box numérique » proposée par Interface 3, constituée de fiches pratiques spécialement conçues par et pour le secteur.

- Pour ce qui concerne les applications utilisées pour les réunions numériques en visio-conférence ou la création d'ateliers, les formateur·rice·s adoptaient des outils tels que ZOOM, Jitsi, Genially, Padlet, Canva, Woo clap, Quizz Let. Mais ces outils ne sont pas spécifiquement dédiés au public de l'insertion socioprofessionnelle.
- Les technologies offrent de nouveaux instruments comme le tableau interactif sur lequel chaque participant intervient à distance. Mais, elles apportent aussi un lot de contraintes.

Trois formes d'adaptation se sont mises en place dans les CISP (excepté pour les métiers de l'Horeca et du maraîchage), en s'ajustant régulièrement aux changements de mesures sanitaires imposées. Tout s'est déroulé dans la précipitation les premières semaines. Les travailleur·euse·s ont tâtonné, s'essayant aussi aux contacts par les réseaux sociaux ou l'utilisation du smartphone comme outil pédagogique. Les formations en « présentiel » restaient la modalité privilégiée : elle est préconisée par l'Interfédé. Les formations données en « distanciel » c'est-à-dire lorsque le travailleur était soit à domicile, soit à l'association et le stagiaire était dans une autre pièce que le formateur, soit dans l'association, soit chez lui. Le versant « hybride » mélange les deux premières. Ces deux dernières n'étaient absolument pas pratiquées avant mars 2020. Une directrice nous a dit que tout cela pesait encore plus sur les filières-métiers qui n'étaient pas habitués à utiliser tous ces outils, mais que cela avait permis de moderniser les contenus. En effet, mener ses ateliers, « ça ne s'improvise pas », nous a dit une des formatrices.

J'ai appris que convertir un atelier présentiel en distanciel contraint à reconsidérer l'ensemble du contenu pour un public dont le niveau de compétences numériques varie fortement au sein du groupe. S'ajuster à cette hétérogénéité nécessite un savoir-faire créatif. Selon l'École d'administration publique Wallonie-Bruxelles : « Il faut trois heures pour transformer une heure de formation en présentiel en un format distanciel avec interaction » (EAP). Or, les CISP manquaient de temps pour réaliser cette adaptation. Il faut rappeler que certaines personnes sont éloignées de l'emploi et en formation dans un CISP parce qu'elles n'ont pas acquis la « littératie » de base, à savoir la maîtrise de la langue française et des opérations mathématiques, indispensables notamment pour la compréhension des consignes professionnelles. J'ai alors cherché à comprendre comment les intervenants des CISP

avaient identifiés les besoins en compétences à développer pour ces publics spécifiques. Selon mon enquête, les équipes se sont appuyées d'abord sur leurs expériences antérieures. Il n'existe pas de programme de formation numérique adapté aux personnes qui ne maîtrisent pas le français. Les CISP sont partagés quant à l'obligation ou non de connaître le français comme pré requis pour entamer une formation, voire accéder à un emploi. D'ailleurs, le secteur ISP se dirige vers une mise à l'emploi concomitante à l'apprentissage du français selon des études de l'IRFAM et du CRIPEL, notamment. Il me paraît essentiel d'évoquer cette évolution dont je n'avais pas connaissance au moment de la rédaction des résultats de l'enquête que j'ai menée. En effet, ne pas être francophone n'entraîne pas d'office des difficultés à utiliser le numérique. Ils ont identifié d'autres compétences, comme communiquer en visioconférence, utiliser les jeux ou les réseaux, qui peuvent être transposables en d'autres langues.

Les attitudes face au numérique varient au sein de chaque groupe de formation. Certain·e·s participant·e·s ne peuvent se détacher de leur smartphone, d'autres ont peur du numérique et de se tromper, ce qui peut contribuer à nourrir leur sentiment d'échec puisqu'il est nécessaire de s'entraîner, de répéter les tâches par essais-erreur pour parvenir à les maîtriser. La majeure partie des stagiaires possèdent un smartphone, parfois une tablette ou un ordinateur portable. Or, certaines tâches, comme rédiger un courrier ou suivre une formation, sont quasi impossibles avec un smartphone, eu égard également à la qualité de la connexion. Ils utilisent WhatsApp, les réseaux sociaux, les jeux, les logiciels gratuits notamment pour communiquer avec leur famille. Certains ne disposent pas du matériel adéquat pour les ateliers en distanciel. Certains vivent soit avec leur famille, soit avec d'autres locataires sans possibilité d'avoir un espace adapté pour leur participation à la formation dans le calme.

L'utilisation de l'e-administration augmente la charge administrative et la fracture numérique. Cela interfère dans le déroulement de la formation lorsque leurs besoins de résoudre des problèmes administratifs en ligne sont plus urgents à leurs yeux. Ce type d'accompagnement, qui relève de l'accompagnateur psychosocial ou de l'agent de guidance, avait auparavant lieu en huis clos avant le Covid et l'usage généralisé du numérique. La vie privée est maintenant divulguée en cours de formation (logement, condition réelle de vie, compte en banque, dossier

administratif des autres secteurs, contexte familial) suite aux appels téléphoniques, aux mails, etc.

Comme ils manquaient de TIC, 100% des CISP que j'ai interrogés et 95% de tous les CISP ont sollicité la subvention Coup de Pouce Digital de la Région wallonne (Interfédé, 2022a). Ce Coup de Pouce a permis l'achat de matériel neuf de qualité pour les stagiaires. Les modalités de prêt varient selon les structures: sept d'entre elles faisaient signer des conventions, d'autres demandaient une caution. Au niveau des applications de bureautique, certains avaient choisi la licence Microsoft, tandis que d'autres ont opté pour l'installation de Libre Office. La connexion internet n'était pas prévue dans la subvention. Un CISP a souscrit un contrat avec une société de télécommunication pour partager leur connexion internet. Cet équipement destiné exclusivement aux stagiaires ne servait pas quand ceux-ci n'étaient pas là ou quand le type de formation ne le nécessitait pas. Donc, ce matériel inutilisé requiert un espace de stockage sécurisé et de la maintenance, ce qui n'était pas prévu dans le subsidé. Cette opération Coup de Pouce Digital n'a pas été envisagée pour les travailleur·euse·s qui n'étaient pas équipés.

Une question est restée sans réponse: jusqu'où les équipes des CISP doivent-elles développer leurs compétences dans le domaine numérique et y a-t-il une base minimale nécessaire ?



7. Conclusion

Les compétences numériques sont donc devenues incontournables. Cette situation n'est pas imputable à la crise de la Covid puisqu'elle ressort d'une volonté claire issue d'acteurs du monde économique qui souhaitent des travailleurs plus qualifiés, des « citoyens actifs ». Le Coup de Pouce Digital, bien qu'il comble le manque de matériel pour les stagiaires, est-il connecté aux besoins du terrain en regard de leurs missions et moyens ?

Le manque de précision d'une expression telle que « bureautique légère » place déjà les formateur·rice·s dans l'inconfort d'une incertitude quant aux attentes qu'ils doivent rencontrer. Dès lors, les flous et les tâtonnements dans les méthodologies d'accompagnement à transformer contribuent encore davantage à isoler les intervenants dans leurs pratiques. Face à un métier qui est en train de se modifier notamment par le dispositif de technologies numériques, toutes ces réflexions renvoient aux travaux de Didier Vrancken au sujet des activités prudentielles « dont les savoirs professionnels sont littéralement mis en défaut tant les professionnels se retrouvent en permanences confrontés à des situations incertaines » (Champy, 2009, cité par Vrancken, 2019, p. 89). Les tâtonnements prudents des professionnels peuvent être considérés comme des ajustements professionnels face aux dispositifs et aux changements qui leur sont imposés. Ne devrions-nous pas les discuter entre-nous pour rompre notre isolement et notre soumission à des injonctions de numérisation, somme toute bien abstraites en regard des problématiques complexes auxquelles nous sommes confrontées dans notre travail social ? Tenter d'expliquer les problèmes rencontrés dans l'intervention sociale sans se servir de ce qui est construit par et pour nous, travailleur·euse·s sociaux, risque d'entraîner une perte de sens de notre métier. Le numérique évolue très rapidement et les effets de ces changements sur les pratiques de l'aide sociale et de la formation d'insertion socioprofessionnelle nécessitent une réflexion permanente de nos équipes de travailleurs de terrain.

Je me pose la question du sens à donner à l'usage des référentiels proposés (ou imposés ?) et sur leurs effets sur nos relations entre les publics visés par les CISP et les CPAS, et nous, les

intervenants sociaux qui les accompagnons. Contribuent-ils plutôt :

- à une logique gestionnaire, économique et privée par une facilitation du formatage et la standardisation des comportements et de la communication, voire au contrôle social, logique favorisant l'essor du nouveau capitalisme numérique (GAFAM) par les nouvelles pratiques de management dans le social et les services publics ?
- à une logique collective de professionnalisation des intervenants sociaux : par le partage d'un langage et d'un socle commun facilitant notamment les ajustements en équipe, mais aussi les délibérations collectives, sectorielles ?

De plus, comment s'y prendre pour réaliser une mise à jour régulière de ces outils référentiels et faciliter leur transmission rapide ?

Chercher des solutions aux problèmes qu'elles produisent, nécessite du temps d'invention, de débat et de remaniement de nos représentations sur nos pratiques, nos métiers. Cette démarche « implique donc une délibération, un examen critique des conditions d'existantes, voir une invention, une découverte de conditions nouvelles. » (Dewey, cité par Fabre, 2006, p. 29). Ces espaces de délibération existent-ils au sein du travail social et de l'insertion socioprofessionnelle, et si oui, sous quelle forme ? J'aimerais que des analyses participatives (avec les personnes aidées et en formation d'insertion) soient réalisées sur l'usage du numérique dans les différentes étapes des relations d'aide, des situations d'accompagnement et de formation, qu'elles soient individuelles ou collectives.

J'aimerais que nous réfléchissions ensemble à ces changements et que nous retrouvions le sens de notre travail social, au lieu d'avoir cette impression désagréable d'être instrumentalisés par des politiques économiques cyniques, néolibérales, qui souhaitent soumettre la masse à ses besoins de développement numérique, y compris nous, les intervenants sociaux, sans que nous ne puissions proposer quoique que ce soit comme alternative. Est-ce vrai que nous ne pouvons rien proposer d'autres que de courir derrière le TGV numérique qui est déjà trop loin de nous ?

Pour amorcer un début de réponse à cette immense question, je laisserai les mots de la fin à Sylvie Mezzena et Didier Vrancken (2019):

« Rappelons avec Ogien (1995) que le but de la [nouvelle gestion publique] NGP est de standardiser les pratiques à des fins de contrôle financier et opératoire ou stratégique. Pour ce faire, elle cherche à formaliser des modalités d'action générales depuis l'objectivation de conditions de réalisation ou de critères d'évaluation. La pratique est considérée depuis des catégories de description prédéterminées et statiques, supposées refléter ou révéler la réalité du travail. (...) Cette logique managériale pré-suppose que des connaissances peuvent prédéterminer, prédéfinir l'expérience de l'action. Cette logique de nature prédictive est également appliquée aux risques et à la gestion de l'incertitude: il s'agit de prédéfinir l'action afin d'empêcher, de neutraliser l'apparition de certains risques. (...) Dans cette pensée gestionnaire ou managériale, la pratique est avant tout intégrée comme actualisation ou expression d'idées pré-existantes, idées par la suite (re) traduites en principes d'action ou en objectifs à poursuivre. On présuppose ici que connaître consiste à actualiser une manière juste (objective, neutre, pure) de voir ou de faire, depuis un régime de connaissance opérant sur le mode de la vérité, en extériorité ou en surplomb en regard de l'expérience. » Or, « Les connaissances émergent, se construisent et circulent à partir des situations concrètes de travail auxquelles les travailleurs sociaux sont quotidiennement confrontés. Ces dernières sont travaillées, transformées en situations problématiques et susceptibles d'être résolues. » « enquêter, c'est pouvoir relier, mettre en rapport des choses avec lesquelles on est engagé dans des problèmes pratiques. C'est aussi, au fil des situations, connecter des problèmes entre eux parce que les effets de la transformation d'un problème se répercutent sous forme de conséquences pour d'autres problèmes. (...) Contrairement à la [nouvelle gestion publique] NGP, la connaissance ne relève donc pas d'abord des choses en soi ni de leurs propriétés mais de leurs relations, de leurs agencements, de ce que ces agencements font faire aux professionnels et des conséquences qui en découlent. Les professionnels connaissent ainsi d'abord, depuis la manière dont le monde leur répond. Et ces réponses, variables, incertaines, anticipables mais non prédictibles font que le devenir des problèmes pratiques est sans cesse ouvert et ne peut être ni standardisé ni évalué depuis des catégories fixes. Connaître ne consiste pas tant à se référer à des contenus (d'idées, de prescriptions, de normes, de théories, etc.) qu'à partager une même perspective, en recherchant les mêmes effets. Et partager n'est pas à prendre ici au sens de partager cognitivement un même référentiel de contenus d'idées ni au sens

de partager les mêmes manières de faire mais au sens de faire la même expérience, de partager des conséquences allant dans un certain sens et d'apprendre le métier depuis ces conséquences. »

Bibliographie

Ouvrages

- Alami Sophie, Desjeux Dominique, Garabuau-Moussaoui Isabelle, 2019, Les méthodes qualitatives, Que sais-je ?, Paris, Presses universitaires de France.
- De Robertis Cristina, 2018, Méthodologie de l'intervention en travail social, nouvelle édition,
- Kaufmann Jean-Claude, 2016, L'entretien compréhensif, Armand Colin. Paris. (Coll.128 Tout le savoir), 4e édition.
- Vrancken Didier, 2019, Les invisibilités barbares, Presse universitaire de Liège et IES, Liège, (Petite Coll. MSH).

Articles

- Barthe Yannick, De Blic Damien, Heurtin Jean-Philippe, 2013, Sociologie pragmatique : mode d'emploi, Politix, 2013/3, n° 103, p. 175-204, consulté le 8/7/2022 sur <https://www.cairn.info/revue-politix-2013-3-page-175.htm>
- Breton Hervé, 2021, L'explicitation, selon Pierre Vermersch. Chemins de formation, 2021, 11-16
- Brotcorne Perine, 2010, Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC, consulté le 11/12/2021, dial.uclouvain.be/pr/boreal/object/boreal:129028
- Brotcorne Perine, Marien Ilse, 2020, Baromètre numérique 2020, Fondation Roi Baudouin, consulté le 1/3/2022 sur <https://media.kbsfrb.be/fr/media/7699/20200827ND.pdf>
- Dubasque Didier, 2023, cite Bertrand Ravon, Quand le sociologue Bertrand Ravon nous parle des épreuves que traversent les travailleurs sociaux, consulté sur <https://dubasque.org/quand-bertrand-ravon-nous-parle-des-epreuves-que-vivent-les-travailleurs-sociaux/>
- Dubasque Didier, 2022, « Enjeux, risques et effets du numérique sur la population », L'observatoire., Numérique, n° 110, Liège.
- Mezzena Sylvie, Vrancken Didier, 2019, De l'évidence à la prudence dans l'intervention sociale. Quand la connaissance pratique résiste à la nouvelle gouvernance managériale, Conférence scientifique à l'Université de Coimbra - AISLF
- Mazzocchetti Jacinthe, Piccoli Emmanuel, « Défis méthodologiques, éthiques et émotionnels d'une ethnographie de l'intime, des silences et des situations de violences », Parcours anthropologiques, 11 | 2016, consulté le 17 décembre 2023 : <http://journals.openedition.org/pa/471>
- Salmon, Anne. 2015, « Néolibéralisme, nouveau management et plaisir », Connexions, vol. 103, no. 1, 2015, pp. 21-38.
- Vrancken, Didier, 2012, « Le travail social serait-il devenu une profession ?

Quand la « prudence » s'invite au cœur d'un vieux débat», Pensée plurielle, vol. 30-31, no. 2-3, pp. 27-36.

Articles techniques

- Base de données lexicographiques panfrancophone BDLP, 2021, consulté le 19/6/2023 sur <https://www.bdlp.org/resultat?base=BE&query=2413,01>
- Belgium, aide sociale, https://www.belgium.be/fr/famille/aide_sociale/cpas
- Commission européenne, 2021, Rapport annuel DESI pour la Belgique, consulté le 13/3/2022 sur <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-belgium>
- CESE, 2021, Avis 1484, Avis sur l'avant-projet de décret relatif à la formation de base au numérique, consulté le 1/7/2022 sur <https://www.cesewallonie.be/sites/default/files/uploads/avis/1484.pdf>
- CISP, <https://cisp.be/>
- Conseil européen extraordinaire (Lisbonne 23/24 mars 2000) - Résolution du Parlement européen sur le Conseil européen extraordinaire qui doit se tenir à Lisbonne les 23 et 24 mars 2000 (B5-0236, 0239 et 0240/2000), in Journal officiel des Communautés européennes, C 377/164, FR, 29.12.2000. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52000IP0236>
- Digital Wallonia, 2018, We are transforming Wallonia, consulté le 13/3/2022 sur <https://content.digitalwallonia.be/post/20181206135839/2018-12-06-Digital-Wallonia-2019-2024-GW-Complet.pdf>
- Digital Wallonia, 2019, Plan Digital 2019-2024, consulté le 1/4/2022 sur <https://content.digitalwallonia.be/post/20181206135839/2018-12-06-Digital-Wallonia-2019-2024-GW-Complet.pdf>
- Digital Wallonia, 2023, fracture numérique, <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens-2023-fracture-numerique/>
- DigComp, 2019, DigComp, Outil diagnostique en ligne, consulté le 13/3/2022 sur <https://digcomp.digital-competence.eu/digcomp/>
- Economie, <https://economie.fgov.be/fr/themes/line/les-tic-en-belgique/barometre-de-la-societe-de/indice-desi-2022>
- École d'administration publique, sans date, Les ressources 3/3 : la formation digitale, consulté le 18/3/2022 sur <https://lebulletin.eap-wb.be/action-publique/re-source-3-3-formation-digitale-posture/>
- Epale, digcomp, <https://epale.ec.europa.eu/fr/resource-centre/content/version-22-de-digcomp-le-cadre-de-referance-europeen-des-competence>
- Epale, Guide pratique Rectec, <https://epale.ec.europa.eu/fr/resource-centre/content/guide-pratique-rectec-reconnaitre-les-competences-transversales-en-lien>
- EURLex, 2021, Communication de la Commission européenne sur la boussole numérique, consulté le 13/3/2022, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/>

TXT/? uri=CELEX% 3A52021DC0118

- E- justice, 2013, Décret CISP, consulté le 20/12/2020 <https://emploi.wallonie.be/files/DOCS/CISP/DecretCISP10juillet2013consolidation27avril2020.pdf>
- Forem, 2022, Analyse des besoins pour l'insertion à l'emploi des demandeurs d'emploi, https://www.leforem.be/content/dam/leforem/fr/documents/20210217_Analyse_des_besoins_DEI_FINAL.pdf
- Interface 3, Box numérique, <https://www.interface3namur.be/documentation/box-numerique/>
- Intefede, Historique, <https://www.interfede.be/historique/>
- Intefede, De l'ère numérique à la digitalisation de la société » de 2021, <https://www.interfede.be/>
- Intefede, 2020 a, Statistique CISP, consulté le sur <https://www.interfede.be/analyses-statistiques/>
- Intefede, 2020 b, Le référentiel de l'accompagnement, Les cahiers de l'Intefede, n° 24, consulté le 1/7/2022 sur <https://www.interfede.be/le-referentiel-de-competences-de-laccompagnement-en-cisp/>
- Intefede, 2021, Carte blanche, Non, le numérique n'a pas tous les droits, consulté le 3/7/2022 sur <https://www.interfede.be/carte-blanche/>
- Intefede, 2022 a, Coup de pouce digital de 1/11/2020 au 30/11/2021 rapport final d'évaluation, Namur, consulté le 1/7/2022 sur https://www.interfede.be/wp-content/uploads/2022/03/CDPDRapport-devaluation_220224_VFin.pdf
- Intefede, 2022 b, Former autrement dans un monde en mouvement, Essor n° 99, Namur, consulté le 1/7/2022 sur <https://www.interfede.be/publication/former-autrement-dans-un-monde-en-mouvement/>
- LabSET, 2017, Qui sommes-nous, consulté le 1/7/2022 sur <http://www.labset.ulg.ac.be/portail/>
- Parlement européen, 2000, Conseil européen de Lisbonne des 23 et 24 mars 2000, Conclusion de la présidence, consulté le 13/3/2022 sur le https://www.europarl.europa.eu/summits/lis1_fr.htm#a
- Portail Wallonie, sans date, Wallonie emploi et formation, Les CISP, consulté le 20/6/2022 sur <https://emploi.wallonie.be/home/formation/cisp.html>
- Portail Wallonie, sans date, Wallonie emploi et formation, Décret sur le Coup de pouce digital, consulté le 20/6/2022 sur <https://emploi.wallonie.be/files/DOCS/CISP/AGW% 20Coup% 20de% 20pouce% 20digital% 20sign% C3% A9.pdf>
- Région wallonne, 2015, Plan du numérique, Digital Wallonia, consulté le 9/3/2022 sur <https://content.digitalwallonia.be/post/20180322085304/2081-Plan-du-Num% C3% A9rique-WEB4.pdf>
- SocialsecurityBelgium: BCSS, <https://socialsecurity.belgium.be/fr/reseau/banque-carrefour-de-la-securite-sociale-bcss>

- UCAM, DigComp, cadre de référence européen, <https://oce.uqam.ca/dig-comp-cadre-de-referance-europeen-competences-numeriques/> (consulté le 19/10/2023)
- Union européenne, Bâtir l'avenir numérique, <https://digital-strategy.ec.europa.eu/fr/policies/desi>
- Wallex, sans date, décret PMTIC du 3/2/2005, consulté le 1/7/2002 sur <https://wallex.wallonie.be/eli/loi-decret/2005/02/03/2005027068/2005/08/01?doc=416>
- Wallonie, emploi, https://emploi.wallonie.be/files/DOCS/CISP/D%20C3%A9cret_CISP_10072013consolide.pdf
- Wallonie, agrément CISP, <https://www.wallonie.be/fr/demarches/obtenir-un-agrement-en-tant-que-centre-dinsertion-socioprofessionnelle>

Sources qui ont inspiré ce livret

- Agamben Giorgio, (2014), Qu'est-ce qu'un dispositif?, Paris, Payot et Rivages.
- Boullier Dominique, (2019), Sociologie du numérique, Armand Colin, Paris, 2e édition.
- ICP, conférence d'Eric SADIN, consulté le 19/7/2023 sur <https://soundcloud.com/institutcatholiquedeparis/conference-deric-sadin-technologies-numeriques-et-isolement-collectif>
- Buznic-Bourgeacq, Pablo, (2020), Prendre en compte le sujet, enjeux épistémologiques et défis méthodologiques pour les sciences humaines, Champ social.
- Colombat Benoît, (2022), La caisse d'allocations familiales utilise un algorithme pour détecter les allocataires à risques, Enquête, France info consulté le 9/12/2022 sur [https://www.francetvinfo.fr/economie/emploi/carriere/entreprendre/aides/enquete-la-caisse-des-allocations-familiales-utilise-un-algorithme-pour-detecter-les-allocataires-a-risque_5532651.html#xtor=CS2-765-%20\[share\]%20E2%80%94](https://www.francetvinfo.fr/economie/emploi/carriere/entreprendre/aides/enquete-la-caisse-des-allocations-familiales-utilise-un-algorithme-pour-detecter-les-allocataires-a-risque_5532651.html#xtor=CS2-765-%20[share]%20E2%80%94)
- Granjon, Fabien, (2015), Du pragmatisme et des technologies numériques, Hermès, La Revue, 2015/3 (n° 73), p. 219-224, consulté le 11/12/2021 sur <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2015-3-page-219.htm>
- Lemieux Cyril, (2018), La sociologie pragmatique, La Découverte, Paris. (Coll. Repères)
- Puaud David, (2012), Le travail social ou l'« Art de l'ordinaire », Bruxelles, Yapaka.
- Pucheu David, (2014), L'altérité à l'épreuve de l'ubiquité informationnelle. Hermès, La Revue, 68, 115-122, consulté le 24/4/2022 sur le <https://doi.org/10.3917/herm.068.0115>.

Intéressé·e par :

- d'autres publications ?
- des ateliers ?
- des formations ?
- des interventions ?
- des accompagnements ?

**Centre de Dynamique
des Groupes et d'Analyse
Institutionnelle ASBL**

→ Parc Scientifique du Sart Tilman
Rue Bois Saint-Jean, 9
B-4102 Seraing
Belgique

www.cdgai.be

+32 (0) 4 366 06 63

info@cdgai.be

Toutes nos publications sont en téléchargement gratuit sur notre site.

*Ce livret est une étude d'éducation permanente réalisée
avec le soutien du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles.*

