



**Instance bassin Enseignement qualifiant Formation Emploi de Namur**  
Boulevard du Nord, 14 à 5000 Namur – 081/24 95 50 (51)

Namur, le 10 mai 2021

Nos Réf. : IBEFE Namur/21/FM/10

*Concerne : La fracture numérique dans les champs de l'Enseignement, de la Formation et de l'Insertion socio-professionnelle – Constats et recommandations*

Madame, Monsieur,

Les membres de l'Instance Bassin Enseignement qualifiant Formation Emploi (IBEFE) de Namur ont mené une réflexion sur les solutions, les pratiques à développer, les ressources à mettre à disposition des acteurs de terrain pour les aider à relever au quotidien le défi que représente le processus de numérisation.

Nous vous prions de trouver, ci-joint, un document **reprenant 25 recommandations concrètes qui ont pour objectif de favoriser l'inclusion numérique de l'ensemble des publics des champs de l'Enseignement qualifiant, de la formation et de l'insertion socioprofessionnelle.**

Les membres souhaitent tout particulièrement attirer votre attention sur la **nécessité de veiller à conserver, de manière complémentaire, des offres de services en présentiel et en distanciel.** Ils souhaitent également mettre en évidence les **trois priorités** qui suivent :

- Développer et intégrer l'apprentissage de la pratique des outils numériques et la formation aux compétences numériques de base dans les cours de l'enseignement secondaire, dans l'accompagnement des demandeurs d'emploi (y compris dans le cadre du processus de création d'entreprise), dans les démarches d'orientation, de formation, de recherche d'emploi et d'insertion socioprofessionnelle ;
- Former et soutenir les enseignants et formateurs, ainsi que les futurs enseignants et formateurs dans l'utilisation des outils numériques, le développement de nouvelles pédagogies, l'hybridation des cours et des formations ;
- Permettre à chaque organisme de formation et établissement d'enseignement secondaire et d'enseignement de Promotion sociale de disposer de ressources humaines complémentaires en lien avec le numérique (postes octroyés dans le cadre organique, avec flexibilité au niveau du recrutement) : besoins au niveau technique (*gestion et maintenance du parc informatique et des logiciels, conseil sur les investissements à réaliser, configuration et gestion des réseaux et plateformes, conseil au personnel dans l'utilisation de certaines interfaces pédagogiques, dépannage technique des enseignants, ...*) et besoins au niveau « technico-pédagogique » (*accompagnement des enseignants et formateurs dans leurs démarches d'appropriation des outils numériques et des méthodologies de formation hybrides, veille et relais d'informations, organisation de modules de formation continue, soutien à la direction dans le choix des modalités d'équipement et le pilotage des projets numériques, ...*).

Nous vous remercions à l'avance pour l'attention portée à nos recommandations et sommes à votre disposition pour un échange et tout complément d'information.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos sincères salutations.



Fabienne Tinant,  
Présidente de l'IBEFE Namur.

Hugues Delacroix,  
Président de la Chambre Enseignement  
de Namur.

Joseph Burnotte,  
Président de la Chambre Emploi Formation  
de Namur.

**Personne de contact** : Françoise Michiels, Coordinatrice de l'IBEFE Namur.  
[francoise.michiels@forem.be](mailto:francoise.michiels@forem.be) . GSM : 0470/39 92 45

# La fracture numérique dans les champs de l'Enseignement, de la Formation et de l'Insertion socio-professionnelle

## Constats et recommandations

10 mai 2021

### 1. Contexte

La numérisation progresse sans cesse, en Wallonie comme dans le monde entier. Celle-ci a un impact important sur l'ensemble de notre société. Elle **touche tous les publics**. Les **Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)** influencent notre vie privée mais aussi **fortement le monde du travail**. Les emplois sont de plus en plus qualifiés et les besoins en compétences numériques augmentent dans tous les secteurs d'activité et évoluent constamment.

La **crise sanitaire liée au Covid-19 et les mesures de confinement ont donné un coup d'accélérateur à la numérisation**. Celle-ci est devenue une priorité. **Mais elle est à la fois source d'opportunités et de dangers**.

L'Instance Bassin Enseignement Qualifiant Formation Emploi (IBEFE) de Namur a entamé dès 2019 une réflexion sur les besoins digitaux des acteurs des champs de l'Enseignement, de la Formation et de l'Insertion Socioprofessionnelle. En 2020, elle a interrogé les acteurs de terrain sur les impacts de la pandémie sur l'offre d'enseignement et de formation. Cette année, **l'IBEFE Namur a décidé de mener une réflexion à plus long terme, sur les solutions, les pratiques à développer, les ressources à mettre à disposition des acteurs de terrain pour les aider à relever au quotidien le défi que représente ce processus de numérisation. Elle s'est également intéressée à la question de l'accès au numérique pour l'ensemble de ses publics (comment faire pour éviter que le processus de numérisation soit facteur d'exclusion ?)**.

**Différentes initiatives et dispositifs sont déjà mis en place** pour permettre à certains publics d'accéder à du matériel, à une connexion Internet, de développer leurs compétences numériques de base ainsi que pour former et pour outiller les équipes pédagogiques. Ces initiatives et dispositifs **ne couvrent cependant pas l'ensemble des besoins**.

**Les membres de l'Instance attirent l'attention sur la nécessité de veiller à conserver, de manière complémentaire, des offres de services en présentiel et en distanciel. Ils soulignent l'importance du présentiel, notamment pour préserver la qualité des relations sociales, les relations de confiance, voire la santé mentale de chacun.**

### 2. Cadre de référence

La « fracture numérique » recouvre différentes réalités et fait l'objet de définitions multiples. L'IBEFE Namur a adopté une **approche empirique** de celle-ci, se basant sur les constats relayés par les acteurs

de terrain de l'Enseignement, de la Formation et de l'Insertion socio-professionnelle. **L'objectif de l'IBEFE est de permettre l'inclusion numérique de tous les publics qui entrent dans ses champs de compétences et de promouvoir le développement de services numériques intégrateurs, accessibles à tous.**

Sur cette base, elle a décidé de reprendre la définition qui suit : **« la fracture numérique désigne l'inégal accès des individus aux services numériques et aux avantages qui en découlent. Elle peut revêtir différentes formes et être géographique, matérielle ou encore liée aux compétences des individus »<sup>1</sup>.**

Pour la notion de **« compétences numérique »**, l'IBEFE se réfère au cadre de référence pour les compétences numériques de la Commission européenne : le **DigComp<sup>2</sup>**. Les compétences auxquelles font référence les constats et recommandations ci-après sont pour la plupart **les compétences numériques de base des premiers niveaux du DigComp**.

### **3. Constats et recommandations**

**Une part importante de la population éprouve des difficultés à comprendre et à utiliser pleinement les outils numériques.** Parmi ces publics en situation de fracture numérique ou d'usager faible, les femmes sont majoritaires ; il y a un nombre important de seniors, de personnes sans activité professionnelle mais aussi de nombreux jeunes de 15 à 29 ans. **L'âge n'est pas le principal facteur explicatif. Ce sont en général les populations les moins qualifiées, celles qui ont des lacunes dans les compétences de base que sont la lecture, l'écriture et les mathématiques qui sont les plus touchées.** Les phénomènes de fracture numérique sont souvent la conséquence des inégalités qui frappent les plus fragilisés.

**La non prise en compte des niveaux de compétences numériques des personnes a pour conséquence de les rendre plus dépendantes d'un accompagnement** (ex. sollicitation de l'aide de travailleurs sociaux, de conseillers pour accomplir certaines démarches) et va à l'encontre de l'objectif de rendre celles-ci autonomes dans leur parcours professionnel.

#### **Recommandations :**

- 1. Développer des actions de sensibilisation à la question de l'inclusion numérique à l'attention de l'ensemble des travailleurs de première ligne dans le secteur de la formation et de l'insertion socioprofessionnelle, ainsi que pour les formateurs et les enseignants.**
- 2. Développer et mettre en œuvre des démarches et des procédures systématiques d'identification du public en difficulté avec le numérique. Outiller les acteurs de l'enseignement, de la formation et de l'insertion socioprofessionnelle afin de leur permettre de faire l'état des lieux des équipements dont disposent leur public et d'évaluer le niveau de compétences numériques des personnes. Les accompagner si besoin.**
- 3. Organiser des forums, des ateliers d'échanges entre pairs à destination de ces acteurs de 1<sup>ère</sup> ligne, accompagnateurs, formateurs, enseignants et portant sur les pratiques, procédures et outils mis en place, ressources disponibles en lien avec l'inclusion numérique.**

<sup>1</sup> [Les multiples formes de la fracture numérique européenne - European DataLab \(european-data-lab.com\)](https://european-data-lab.com/)

<sup>2</sup> [DigComp | EU Science Hub \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/science-hub/digcomp/)

4. **Réaliser et mettre à disposition des acteurs des champs de l'Enseignement, de la Formation, de l'Insertion socioprofessionnelle et de l'Emploi, un inventaire actualisé des initiatives, ressources, dispositifs existants en matière d'aide à l'inclusion numérique.**

**La fracture numérique est parfois la conséquence de problèmes d'accès à du matériel et à Internet.** Même si le nombre de personnes concernées est en diminution, certains publics (étudiants comme demandeurs d'emploi) disposent encore uniquement d'un smartphone. Or, disposer d'un ordinateur avec un clavier et une souris facilitent certaines démarches (ex. recherche d'informations, d'emploi,...). Tous n'ont pas accès à une connexion Internet fiable et/ou ne possèdent pas des ressources financières suffisantes et pérennes pour disposer d'un abonnement à une connexion Internet en continu. **Un autre facteur est le fait de ne pas pouvoir avoir accès à des locaux ou à des espaces de travail adéquats pour effectuer des démarches de recherche d'emploi, pour suivre des cours ou des formations,...**

**Recommandations :**

5. **Mettre gratuitement à disposition des différents publics des locaux avec du matériel, une connexion Internet et un encadrement/support : au sein des établissements d'enseignement (secondaire, supérieur, d'Enseignement de Promotion sociale), des organismes de formation et d'insertion socioprofessionnelle, ...**
6. **Renforcer le dispositif des Espaces Publics Numériques.**
7. **Mettre gratuitement à disposition de différents publics certains services tels que l'impression de documents, de mail, l'envoi de courriers papiers, la mise à disposition d'une ligne de téléphone, ...**
8. **Faciliter l'acquisition de matériel informatique et l'accès à une connexion Internet fiable et pérenne pour tous les publics. Exemple : développement d'un service unique de prêt/location de matériel + connexion Internet à tarif réduit, accessible à tous les opérateurs des champs de l'Enseignement, de la Formation et de l'Insertion socioprofessionnelle, en fonction de critères préalablement établis.**

**La problématique de la fracture numérique est aussi et plus souvent liée aux compétences numériques et aux usages des TIC.** Même si les jeunes sont davantage habitués à un environnement technologique que leurs aînés, cela ne signifie pas qu'ils sont en mesure d'utiliser à bon escient ces outils dans leurs parcours d'enseignement, de formation et d'insertion socioprofessionnelle. Les codes liés à l'usage du numérique dans le cadre professionnel ne sont pas les mêmes que ceux utilisés dans le cadre des échanges interpersonnels ou de l'utilisation ludique des TIC. **Bon nombre d'étudiants ont besoin de formation à l'outil numérique et à son usage.**

**Dans le champ de l'insertion socioprofessionnelle, une partie des personnes sans emploi n'a pas les compétences numériques suffisantes pour être autonomes dans l'utilisation des TIC dans leurs parcours vers l'emploi :** réaliser un CV, une lettre de motivation, effectuer des démarches sur Internet, créer et gérer une boîte mail,... Le Forem déploie une offre de services à distance. Il devient nécessaire pour les demandeurs d'emploi de pouvoir notamment compléter et modifier leur profil en ligne sur l'espace « My Profil » du site Internet du Forem. **Les besoins numériques des demandeurs d'emploi sont diversifiés : démystification, alphabétisation numérique, e-réputation, usages professionnels, etc.**

**Recommandations :**

9. Intégrer le travail sur l'inclusion numérique des personnes dans les missions des établissements d'enseignement secondaire, d'enseignement de Promotion sociale et des organismes de formation et d'insertion socioprofessionnelle, reconnaître et financer ce travail et le temps consacré à celui-ci.
10. Développer et intégrer l'apprentissage de la pratique des outils numériques et la formation aux compétences numériques de base dans les cours de l'enseignement secondaire, dans l'accompagnement des demandeurs d'emploi (y compris dans le cadre du processus de création d'entreprise), dans les démarches d'orientation, de formation et de recherche d'emploi et d'insertion socioprofessionnelle (avec des pédagogies adaptées en fonction des publics).
11. Multiplier les actions spécifiques de formation et d'accompagnement à l'usage des TIC et à l'utilisation des outils numériques pour tous les publics. Développer l'offre de modules spécifiques de formation permettant l'acquisition des compétences du cadre européen DigComp. Développer la reconnaissance des compétences acquises.
12. Organiser la veille sur les évolutions des métiers en lien avec la numérisation en associant les entreprises à la réflexion et à la mise en place de réponses aux besoins de compétences identifiés. Adapter les profils et programmes de formation sur cette base. Développer des modules de formation à la carte en lien avec les besoins de compétences numériques spécifiques à certains métiers (à destination des travailleurs, des demandeurs d'emploi positionnés sur les métiers concernés,...).

L'utilisation des outils numériques nécessite le plus souvent de passer par le langage écrit. **La maîtrise de la lecture et de l'écriture est un facteur important dans l'usage des TIC.** Les personnes qui ont des difficultés avec l'écrit utilisent des applications qui permettent un rapport au langage moins rigide, moins formalisé, avec des interactions orales telles que les messageries instantanées, les Tchat,.... **Les compétences numériques font partie des compétences de base indispensables dans la vie quotidienne et en particulier sur le marché de l'emploi.**

**Recommandations :**

13. Intégrer la formation aux compétences numériques de base dans les modules de formation aux compétences de base en français et mathématiques, ainsi que dans les formations en alphabétisation et en Français langue étrangère (FLE).
14. Reconnaître ces heures de formation et les financer.
15. Renforcer l'offre de formation dans les compétences de base, notamment via le développement d'actions concomitantes (au sein de formations métiers, de démarches d'insertion à l'emploi, de stages, de démarches d'orientation, ...).

**La fracture numérique touche également certains formateurs, enseignants, travailleurs du champ de l'insertion socioprofessionnelle** : problèmes de sous-équipement mais également et surtout de connaissances numériques et de compétences limitées au niveau technique ainsi que par rapport à l'adaptation de la pédagogie en lien avec le numérique. Certains travailleurs ont appris sur le tas et ont transposé leur utilisation personnelle du numérique, sans pour autant atteindre une professionnalisation. Les formateurs et enseignants ont dû faire preuve de beaucoup d'inventivité, de créativité, d'adaptabilité pendant la crise sanitaire et se trouvent dans la contrainte de gérer à la fois les séquences pédagogiques et l'outil numérique lui-même.

**Recommandations :**

16. **Reconnaître et valoriser les démarches entreprises, les pratiques mises en place et les outils développés durant la crise sanitaire liée au Covid-19.**
17. **Faciliter l'acquisition de matériel pour les professionnels (formateurs, enseignants, travailleurs sociaux, ...) qui ne sont pas encore équipés et mettre à leur disposition une aide pour la gestion technique de ce matériel.**
18. **Développer et financer des démarches de formation et d'évaluation des compétences numériques du personnel des champs de l'Enseignement, de la Formation et de l'Insertion socioprofessionnelle. Mettre en œuvre des démarches de certification/valorisation de ces compétences.**
19. **Former et soutenir les enseignants et formateurs dans l'utilisation des outils numériques, le développement de nouvelles pédagogies, l'hybridation des cours et des formations (de manière individualisée et en tenant compte des réalités de terrain).**
20. **Organiser des forums, des ateliers d'échange, de partage entre formateurs et enseignants en lien avec l'utilisation des outils numériques, le développement de nouvelles pédagogies, l'hybridation des cours et des formations.**
21. **Former les futurs enseignants (notamment dans les Hautes écoles) et futurs formateurs à l'utilisation du numérique au niveau pédagogique : enseignement/formation à l'aide d'outils numériques, enseignement/formation à l'utilisation des outils et à l'appropriation des concepts numériques et enseignement/formation à la gestion de l'humain dans les relations virtuelles.**
22. **Permettre à chaque organisme de formation et établissement d'enseignement secondaire ainsi que d'enseignement de Promotion sociale de disposer de ressources humaines complémentaires en lien avec le numérique (postes octroyés dans le cadre organique, avec flexibilité au niveau du recrutement) : besoins au niveau technique (gestion et maintenance du parc informatique et des logiciels, conseil sur les investissements à réaliser, configuration et gestion des réseaux et plateformes, conseil au personnel dans l'utilisation de certaines interfaces pédagogiques, dépannage technique des enseignants, ...) et besoins au niveau « technico-pédagogique » : (accompagnement des enseignants et formateurs dans leurs démarches d'appropriation des outils numériques et des méthodologies de formation hybrides, veille et relais d'informations, organisation de modules de formation continue, soutien à la direction dans le choix des modalités d'équipement et le pilotage des projets numériques, ...).**
23. **Développer une « vision numérique » d'ensemble pour les différents acteurs des champs de l'Enseignement, de la Formation et de l'Insertion socio-professionnelle. Développer au sein**

**des différentes structures, des « plans numériques ». Renforcer la coordination interne des membres des équipes pédagogiques en lien avec le numérique.**

Enfin, le développement de l'offre de services digitale fait craindre que celle-ci se généralise, devienne « la norme » à l'avenir. Le numérique a parfois permis de toucher de nouveaux publics, de proposer des formations plus individualisées, de lever certains freins (mobilité, contraintes horaires notamment). Toutefois, **le recours intensif au distanciel lors du confinement a notamment aussi eu pour conséquence une série de décrochages** (les médias ont abondamment relayé ce constat au niveau de l'enseignement), un **impact négatif** (déshumanisation) **sur les relations et les collaborations**, ... Le contact virtuel est impersonnel, individualisant. Or, les travaux de l'IBEFE ont mis en évidence à plusieurs reprises l'importance de la notion de proximité, du contact, de la relation de confiance, du lien social, de la dynamique de groupe ; tout particulièrement pour les personnes les plus fragilisées. Une complémentarité entre l'offre en présentiel et en distanciel est indispensable notamment pour les services de première ligne, les démarches de premier contact.

De plus, **pour certains publics et notamment des personnes porteuses d'un handicap ou encore des personnes illettrées, le non présentiel rend l'accès aux services d'autant plus complexe, voire impossible.**

**Recommandation :**

- 24. Proposer une aide aux personnes en difficulté numérique, en amont des modules d'initiation ou de formation aux compétences numériques de base : développement de dispositifs d'« informaticiens publics »** (personnes qui se rendent dans les EPN, associations de quartier,... à la rencontre des personnes les plus éloignées de l'informatique pour les aider à réaliser des tâches que la numérisation de la société impose dans le quotidien) **et formation au sein de différentes structures d'« aidants numériques ».**
- 25. Mener une réflexion globale concernant la place du numérique dans les champs de l'enseignement, de la formation, de l'insertion socioprofessionnelle et de l'emploi, sur les effets de la dématérialisation des services et des contacts et sur le rôle de chacun pour amener l'ensemble des travailleurs et des publics au meilleur niveau de compétences et d'autonomie pour leur permettre d'agir dans une société au sein de laquelle de plus en plus de démarches passent par le numérique et de plus en plus de services sont dématérialisés.**