



*Travail en action*

# Quelles interventions sociales sur la fracture numérique ?

Marina Boulboulle, Marie-Anne Muyschondt



**Groupe & Société**  
Publication pédagogique d'éducation permanente



# Quelles interventions sociales sur la fracture numérique?

**Marina Boulboulle,  
Marie-Anne Muyshondt**

**Collection :** *Travail en action* – C.D.G.A.I. 2023 (version actualisée en juin 2024)

**Conception et coordination des publications :** Marie-Anne Muyshondt

**Design et mise en page :** Alain Muyshondt

**ISBN 978-2-39024-140-9**

**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 *L'agir méthodologique*

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

Faciliter la réflexivité et la pensée critique, tant individuelles que collectives, 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 (savoir-faire, savoir-être, savoir-changer) au départ des expériences vécues dans la pratique professionnelle ;

Soutenir l'autonomie, entendue ici comme libre arbitre ;

Contribuer à la formation des professionnel·le·s de l'action sociale et psychosociale dans une perspective de changement favorisant la solidarité avec les personnes en situation de vulnérabilité.

## Publics visés

Les actrices et acteurs de l'intervention sociale, de la formation, de l'accompagnement, de la coordination, de la direction et de l'administration des organismes d'aide sociale et d'insertion socioprofessionnelle ;

Toute personne intéressée par le sujet.





# Table des matières

1. Introduction	15
2. Vers la valorisation de notre subjectivité professionnelle	17
3. Le constat d'une fracture numérique et sociale	19
4. Transformation de la relation d'aide en CPAS	27
5. Le contexte institutionnel	33
6. Modifications des pratiques et des priorités	39
Conclusion	55
Bibliographie	59



# Lexique

## BCSS

« La Banque Carrefour [de la 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. »<sup>1</sup>

## 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

---

<sup>1</sup> <https://socialsecurity.belgium.be/fr/reseau/banque-carrefour-de-la-securite-sociale-bcss>

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 »<sup>2</sup>

## **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... »<sup>3</sup>

## **ISI : Intervention sociale indirecte**

Les interventions sociales indirectes (ISI) « sont réalisées par le travailleur social en dehors d'une relation de face-à-face avec la personne. Il s'agit d'action menées afin d'organiser son travail et de planifier des interventions qui se réaliseront ensuite, ainsi que des actions menées au bénéfice de la personne, en dehors de la participation active et directe de cette dernière. Le travailleur social agit pour l'usager, mais non en sa présence » (De Robertis, 2018, p. 203). Elle comporte notamment : « l'organisation du travail, la veille documentaire et professionnelle, la conduite de projets en travail social avec

---

2 <https://www.wallonie.be/fr/demarches/obtenir-un-agrement-en-tant-que-centre-dinsertion-socioprofessionnelle>

3 [https://www.belgium.be/fr/famille/aide\\_sociale/cpas](https://www.belgium.be/fr/famille/aide_sociale/cpas)

des groupes, l'intervention sur l'entourage de la personne, et la collaboration entre les travailleurs» (*Ibid.*, p. 204).

## **ISD : Intervention sociale directe**

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 ; f) structurer une relation de travail » (*Ibid.*, pp. 155-156).

## **TIC et numérique**

Dans ce livret, le terme « numérique » se rapporte aux Technologies de l'information et de la communication (TIC). Selon le Haut conseil du travail social (HCTS), il désigne « 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, 2019, pp. 17-22).

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 *et al.*, 2010, p. 5) ».

## **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 surveillance vigilante des évolutions. Elle exige de transformer les constats de la pratique en connaissance organisées et transmissibles, entre, il y a un travail de recherche et de transmission des conclusions » (De Robertis, p. 208, *op.cit.*).

## **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'évaluer ; savoir appliquer des méthodologies de recherches. » (*Ibid.*, p. 10).

# 1. Introduction

La digitalisation des services publics; des personnes peu qualifiées, en recherche d'emploi et du mauvais côté de la fracture numérique; des intervenant·e·s d'Insertion socioprofessionnelle (ISP) peu ou pas formé·e·s à l'usage des outils informatiques; une volonté de maintenir une liberté méthodologique au sein de l'ISP; des souffrances liées à la perte de sens de son métier social; un manque de temps pour prendre du recul... Quelle problématique relie ces constats? Et que faire de tous ceux-ci? Il s'agit d'une réalité envahissante, celle de l'usage du numérique dans l'intervention sociale, en particulier dans les formations collectives, mais aussi dans les accompagnements individuels d'aide sociale et d'insertion socioprofessionnelle.

Comme beaucoup, j'accorde de l'importance à la remise en question de nos 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 j'ai terminé par une enquête menée auprès du personnel d'accompagnement dans le secteur de l'insertion socioprofessionnelle. À cette époque, je me demandais comment réduire mon sentiment d'impuissance, à un moment où, précisément, je réfléchissais au sens de ma vie professionnelle et où je finalisais les dernières lignes de mon travail de fin d'études. Il constituait une étape importante pour moi: un espace de liberté d'expression et de créativité. Son contenu empirique ne pourrait-il pas ensuite s'inscrire dans une démarche d'échange d'expériences en vue de contribuer à alimenter la documentation d'appui aux discussions sur le sujet?

## Écrire et témoigner

Ce livret propose d'aborder la problématique de l'intégration du numérique dans le travail social, d'abord, en partant d'une réflexion empirique et pragmatique, par un récit critique issu de ma propre expérience dans le secteur de l'aide sociale (CPAS). Puis, je contextualiserai le propos par quelques exemples de dispositifs, de référentiels développés par les pouvoirs publics pour encourager les pratiques professionnelles à l'usage du numérique. Ensuite, je présenterai la démarche méthodologique et les résultats d'une enquête qualitative menée en interrogeant des travailleur·euse·s du secteur de l'Insertion socioprofession-

nelle (CISP). Enfin, je proposerai quelques réflexions, à prolonger par des discussions entre personnes intéressées. Cette publication s'inscrit dans une démarche d'écriture invitant à penser nos gestes professionnels, à les traduire dans un langage commun et à contextualiser nos représentations des problèmes rencontrés dans nos métiers.

Mon intention est triple : communiquer sur des réalités professionnelles parfois singulières, parfois communes ; soutenir notre réflexivité critique et constructive ; contribuer à la co-construction de solutions collectives. Mon espoir est de nous préparer à des rencontres pour en discuter et tenter de dégager des solutions qui percolent dans nos interventions. Nous avons besoin de nous réapproprier nos actes professionnels en fonction des besoins de nos publics et des nôtres, plutôt qu'en ajustement à l'accélération technologique et à des injonctions gestionnaires qui ne font pas sens pour nous. Ce livret contribuera-t-il à réduire notre isolement et notre désarroi, à la fois professionnels et citoyens ?



## 2. Vers la valorisation de notre subjectivité professionnelle

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 ayant travaillé dans le service public durant une vingtaine d'années, j'ai souvent eu la sensation d'être impuissante face à des réalités de travail parfois très complexes. Je savais auprès de quelles instances les exprimer (direction, syndicat, médecine du travail...). Cependant, cela me laissait un sentiment d'insatisfaction et de solitude face à nos pratiques professionnelles.

Une recherche portant sur l'« Analyse des dispositifs d'évaluation dans le secteur de l'insertion socio-professionnelle » (Colemans, 2004) a mis en évidence le refus d'une standardisation de nos pratiques. Que faire alors des référentiels numériques qui nous sont proposés ? N'y-a-t-il pas là un paradoxe à dénouer ? J'ai pu constater que nos sentiments de solitude et d'insatisfaction professionnels se sont aggravés par l'imposition des technologies de l'information et de la communication, sans questionnement réflexif, au sein de nos équipes. Un paroxysme a été atteint lors de la crise sanitaire du covid-19, où nous nous sommes retrouvés esseulé·e·s devant nos ordinateurs personnels.

En effet, en Europe, des mesures politiques prescrivent la digitalisation des services publics et l'acquisition des compétences numériques afin de devenir des « acteurs numériques ».

Or, et ce sera le cœur de mon propos, une partie de la population se situe clairement dans une situation d'inégalité d'accès aux technologies. Cette population cumule des dimensions de précarité, à laquelle s'ajoute celle de la fracture numérique, ce qui vient amplifier les injustices sociales. On comprendra que cette expression « acteur numérique » me mette en colère. Cette colère, il me fallait l'exprimer. Plus qu'un désir, cela devenait une obligation à mes yeux. Passer par l'écriture me semblait le plus concret. Une première occasion m'a été donnée par la rédaction

et la présentation d'un rapport de recherche lors de mes études de Master en ingénierie et action sociales. Des rencontres avec des professionnels de l'ISP de la région liégeoise m'ont permis de mieux comprendre comment les technologies numériques étaient intégrées dans leur travail. Une attention particulière a été portée à la période de la pandémie de covid-19, 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 menée avec M.-A. Muyshondt fut pour moi une nouvelle étape de distanciation et de réflexion, « un travail de traduction (Akrich, *et al.*, 2005) 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)

# 3. Le constat d'une fracture numérique et sociale

## Première formulation du problème

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 de devenir « acteurs 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 »<sup>4</sup>, en se basant notamment sur un référentiel européen de compétences digitales : le *Digital Competence Framework* (DigComp)<sup>5</sup>.

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 ? ».

Pour mener ma recherche, j'ai choisi trois questions réflexives à partir de ces interrogations partagées avec mes pairs :

---

4 Gouvernement wallon du 6/12/2018, Digital Wallonia 2019-2024, p. 6 (Texte disponible via ce lien : <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/strategie-digital-wallonia-v2/>, article publié le 6 décembre 2018)

5 Digital Competence Framework, « version 2.2 de DigComp. Compétences numériques disponible » via le lien : <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC128415> ou via le lien : <https://epale.ec.europa.eu/fr/resource-centre/content/version-22-de-digcomp-le-cadre-de-reference-europeen-des-competences>

- « Quels sont l'utilité et le sens de former, à l'usage des outils numériques, les stagiaires inscrits dans les Centres d'Insertion socioprofessionnelle (CISP)<sup>6</sup> ? »
- « Faut-il attendre que des compétences de pratiques numériques soient exigées et imposées par des autorités extérieures aux équipes des 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 ? »
- « 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 permettre au numérique de venir enrichir ces démarches et non pas 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 de dérives sociétales possibles. 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, une recherche documentaire sur le couple formé par les termes « numérique » et « intervention sociale » m'a permis de constater que le sujet déchaînait les passions. Il m'était impossible de lire tous les articles et ouvrages disponibles. Je comprenais encore mieux pourquoi les Hautes écoles préparant les futurs intervenants 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 contre le covid-19. En collaboration avec les diverses entités fédérées, l'Autorité fédérale a imposé des règles sanitaires particulières : d'abord un confinement d'un mois et l'arrêt complet

---

6 <https://cisp.be/>

de toutes les activités, puis dans un second temps la formation à distance, excepté dans les secteurs choisis comme « essentiels », dont la santé et l'agroalimentaire. Les capacités d'usage du numérique au sein de la population, qui apparaissent donc comme une évidence pour les politiques publiques, ont pourtant été remises en cause à plusieurs reprises par des chercheurs soulignant les inégalités numériques.

De quelles compétences et capacités s'agit-il ? Selon Brotcorne et Valenduc (2009, p. 53), « 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, c'est-à-dire chercher, sélectionner, comprendre, évaluer, traiter l'information ». Les compétences « *stratégiques* » visent un but d'action. Elles s'adaptent aux évolutions technologiques. Selon Brotcorne et Mariën (2020, p. 11), 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 ». Les personnes les plus concernées par ce dernier constat sont notamment celles qui sont peu scolarisées et ayant un faible niveau de revenus (moins de 1.200 euros par mois), autrement dit le public auquel s'adressent les CISP.

## **Analphabétisme, illettrisme et compétences numériques de base**

Dans sa note de réflexions, sur les enjeux du numérique pour le secteur CISP, intitulée « De l'ère numérique à la digitalisation de la société »<sup>7</sup>, l'Interfédé, organe regroupant les cinq fédéra-

---

7 « De l'ère du numérique à la digitalisation de la société, Quels enjeux pour le secteur CISP ? Réflexions », texte disponible via le lien : 2021-02-15\_Du-numerique-a-la-digitalisation\_Note-Interfede.pdf

tions du secteur, reprend les trois catégories de compétences précitées et rappelle un autre enjeu central dans notre société, « l'acquisition 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 relèvent de la sphère publique et privée, etc. (...) l'acquisition des compétences numériques passe (...) par la capacité d'apprendre à apprendre » (Interfédé, 2021-02-15, p. 5). L'Interfédé CISP s'est positionnée notamment « sur la nécessité de (...) maintenir l'individualisation des parcours, (...) la formation aux compétences numériques ne doit pas être obligatoire (...), la prise de conscience que la formation à distance ne va pas de soi et qu'elle peut être, dans certaines circonstances, inappropriée (du point de vue du stagiaire ou du point de vue pédagogique/méthodologique selon le type de formation) » (*Ibid.*, pp. 11-14).

Selon le FOREM<sup>8</sup>, en 2021, « 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 Bassin Enseignement qualifiant – Formation – Emploi], ont précisé que la fracture numérique était souvent plus importante dans les populations précarisées » (FOREM, 2021, p. 23). Ce public correspond à celui majoritairement rencontré dans les CISP.

La publication Zoom « Baromètre de l'inclusion numérique 2022 » de la Fondation Roi Baudouin<sup>9</sup> met en évidence 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. Les auteurs constatent également que « dans une société hyper-

---

8 [https://www.leforem.be/content/dam/leforem/fr/documents/20210217\\_Analyse\\_des\\_besoins\\_DEI\\_FINAL.pdf](https://www.leforem.be/content/dam/leforem/fr/documents/20210217_Analyse_des_besoins_DEI_FINAL.pdf)

9 [https://media.kbs-frb.be/fr/media/9844/ZOOM\\_inclusion\\_numerique\\_2022](https://media.kbs-frb.be/fr/media/9844/ZOOM_inclusion_numerique_2022)

digitalisée, la position des personnes en situation de vulnérabilité numérique devient encore plus précaire. La numérisation crée des obstacles qu'elles ne sont pas en mesure de surmonter seules. Pour atténuer ces fractures numériques, il est essentiel de continuer à investir dans des services accessibles à toutes et à tous, et dans le développement ou le perfectionnement de compétences numériques. Il importe de prendre en compte les personnes exclues du monde digital, tout en conservant, à côté des canaux numériques, le téléphone et les contacts en face à face. » (*Ibid.*, p. 4)

Un concept de « maturité numérique des citoyens wallons » a été créé par l'Agence du Numérique, pour le baromètre de Digital Wallonia<sup>10</sup>. « 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. »<sup>11</sup> 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 2023 », elle constate dans le chapitre sur les « *Principaux indicateurs* » que :

- « 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

---

10 Barometre-DW-Maturite-Numerique-Citoyens-2023-Complet.pdf (ctfassets.net)

11 <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens-2023/>

jeunes est donc un facteur d'adoption du numérique au sein des ménages. » (...)

- 95 % (+1)<sup>12</sup> 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. »
- « Le nombre de citoyens wallons ne faisant aucun usage du numérique augmente, passant de 5,5 % en 2021 à 6,5 % en 2023. »

Dans le chapitre sur les « *Compétences et maturité numériques* »<sup>13</sup>, elle explique que :

- « Si cette maturité progresse globalement, une analyse en profondeur montre des écarts significatifs au sein de la population. »
- « 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 em-

---

12 « (+1) » signifie : 1% de plus en 2023 qu'en 2021.

13 Baromètre citoyens 2023. Compétences et maturité numériques | DigitalWallonia.be



ployés (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. »



# 4. Transformation de la relation d'aide en CPAS

## Deuxième formulation du problème

Parallèlement à cette recherche documentaire, pour dénouer ma colère, mieux la comprendre et savoir qu'en faire, j'ai envisagé de mener une enquête de terrain dans un autre secteur social que le mien, les centres d'Insertion socioprofessionnelle (CISP). Pour la préparer, j'ai d'abord fait le point sur ma propre réflexion, réalisant une mise à plat de mon expérience. Ensuite, je me suis, en quelque sorte, interviewée moi-même, au sujet de ma perception de la situation des accompagnant·e·s de l'insertion sociale et professionnelle de personnes en situation de précarité. J'ai voulu écrire un récit de mon vécu professionnel confronté à cette évolution, cette intrusion du numérique dans notre travail en CPAS. Je me suis ainsi aperçue que le numérique était devenu mon obsession journalière, qu'il avait envahi ma vie professionnelle de travailleuse sociale<sup>14</sup>.

« 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 compagnon de vie quotidienne. S'en passer devient impossible tant il contient une série d'informations essentielles aujourd'hui à notre fonctionnement. L'ordinateur personnel n'est pas le seul outil numérique dont les travailleuses sociales disposent. Une armada de dispositifs prolongent nos bras, nos mains, notre bouche et notre cerveau : un téléphone fixe, une imprimante, un scanner-photocopieur commun, une connexion internet mutualisée, une adresse *e-mail* personnelle et un réseau intranet commun. Certaines et certains ont un téléphone portable ou *smartphone* et un ordinateur portable professionnel individuel. Tout cela a un certain coût que j'ignore. Peut-être que cet investissement financier est un signe

---

14 Dans ce métier, nous sommes majoritairement des femmes.

de modernité, d'adaptabilité, voire 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 les relations aux autres : déshumanisant notre travail, méprisant trop souvent l'intérêt pour nos collègues, reléguant au second plan l'état de besoins 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'informations compulsives, 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 *e-mails* et nos réponses réactives à ceux-ci, une tornade régulièrement entrecoupée par le passage d'un·e collègue qui vient nous poser une question, faisant un détour lors de son trajet vers le bureau du superviseur pour la 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 prend alors 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 devons demander leur accord écrit, au préalable, pour la consulter. Vient "la permanence" : c'est le moment de nos rendez-vous en 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 notre 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 tous 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 crispé·e, allons-nous supporter son attitude ? La pression 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'aides, surtout quand il y a un souci dans le versement du revenu d'intégration social : « Qui est mon AS<sup>15</sup> ? » « 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 une contrainte supplémentaire.

D'autres tâches utilisant le numérique viennent sans cesse s'ajouter à notre liste de choses à réaliser : 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 cette pollution quotidienne.

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

Par ailleurs, cela a aussi un impact écologique dû à 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

---

15 « L'AS » est l'expression communément utilisée pour évoquer « l'assistante sociale ».

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.

Certes, l'Internet offre un accès ultra rapide à l'information et permet aux usager·ère·s l'accomplissement de toute une série de démarches par les "e-guichet" mis en place par certaines institutions, notamment les "services publics numériques". Les technologies de l'information modifient nos relations avec les personnes qui font appel aux services sociaux ainsi qu'avec nos collègues dans tous les échelons de l'organisation. Les nouvelles formes de communication telles que les échanges d'*e-mails*, les envois numériques de notes de service, les *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.

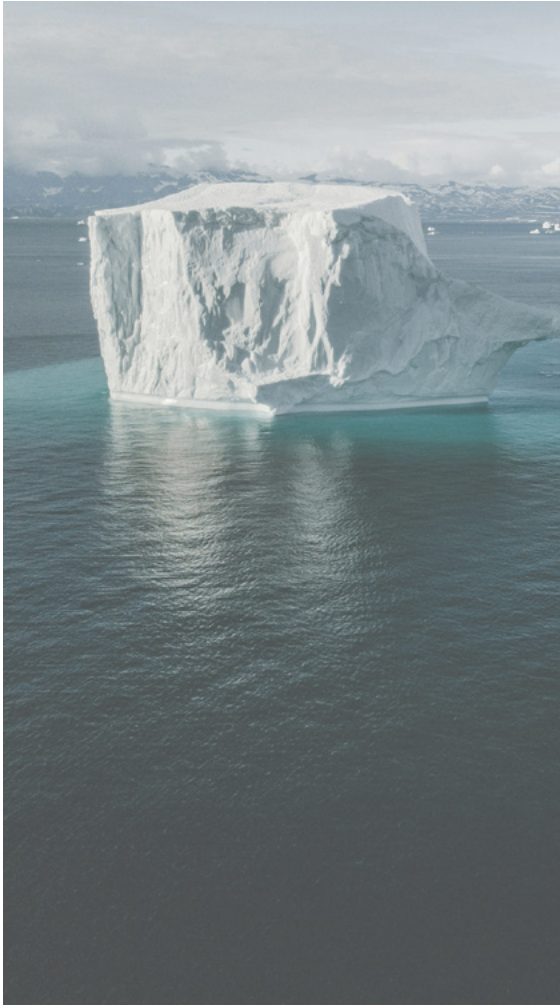
Le numérique conduit, en tout cas, à une exigence de communication plus réactive, entraînant une impression de négligence pour celui ou celle qui tarderait à répondre. Il contribue à une perte d'écoute et des incompréhensions à la suite de courriels maladroits. À cela s'ajoute l'absence de maîtrise des destinataires du message puisque celui-ci peut facilement être transféré 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, ayants droit de l'aide sociale, utilisent une communication par *e-mails* épurée de style, de toute formule de politesse ou de retenue, 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 de l'utilisation, à notre insu, d'enregistrements vocaux de nos entretiens.

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 et bafouant notre déontologie. Bien que cette consultation leur soit expliquée lors de l'introduction d'une demande, que représente-elle réellement pour les personnes ? 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.

### **Vers un approfondissement de cette prise de recul**

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, menée dans le cadre de mon Master en ingénierie et actions sociales, et une nouvelle recherche documentaire sur le contexte institutionnel et les attentes des autorités subsidiant les dispositifs sociaux. L'une influençait 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<sup>16</sup>, 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 pour la Reprise et la Résilience (PRR) 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 numériques en Belgique, le *Digital Economy and Society Index* (DESI), est consultable sur le site de la Commission européenne<sup>17</sup>. 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*<sup>18</sup>, dans le cadre d'un Plan de Relance de la Wallonie, dans lequel les ressources numériques sont un enjeu majeur. 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, qui ont 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 nu-

---

16 [https://belgium.representation.ec.europa.eu/strategie-et-priorites/politiques-europeennes-cles-pour-la-belgique/la-strategie-numerique-europeenne-en-belgique\\_fr](https://belgium.representation.ec.europa.eu/strategie-et-priorites/politiques-europeennes-cles-pour-la-belgique/la-strategie-numerique-europeenne-en-belgique_fr)

17 <https://digital-strategy.ec.europa.eu/fr/policies/desi-belgium>

18 <https://www.digitalwallonia.be/fr/strategie/>

mérique à la transition écologique. Ce paradoxe sociétal nous interroge, en effet.

L'Interfédé CISP a travaillé à la réalisation d'un « Référentiel de compétences de l'accompagnement en CISP » accessible sur son site<sup>19</sup>. L'Interfédé est partie du constat que l'accompagnement de personnes en formation est une modalité de l'intervention sociale proposée dans les dispositifs de formation, notamment professionnalisante. Selon ce référentiel, cet accompagnement comporte trois dimensions : « psycho-sociale, pédagogique et socioprofessionnelle », et « se réalise sur deux plans, les plans individuel et collectif. » (L'Interfédé CISP, 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 (REconnaitre les Compétences Transversales en lien avec l'Employabilité et les Certifications), présenté par EPALE, la Plateforme électronique pour l'éducation et la formation des adultes en Europe, proposée par la Commission Européenne<sup>20</sup>. Le RECTEC a été construit, testé et utilisé par des acteurs de terrain, notamment à Liège. Ce qui signifie que cet outil est adapté aux réalités locales du public. 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 »<sup>21</sup>. 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 Pierre 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

---

19 « Le référentiel de compétences de l'accompagnement en CISP-Interfede », le texte est disponible via [www.cahier\\_inter\\_refe\\_accomp\\_web.pdf](http://www.cahier_inter_refe_accomp_web.pdf) (interfede.be)

20 <https://epale.ec.europa.eu/fr>

21 Voici le lien pdf pour le guide RECTEC 2016 : [guide\\_rectec\\_finalissime.pdf](http://guide_rectec_finalissime.pdf) (europa.eu) : <https://epale.ec.europa.eu/fr/resource-centre/content/guide-pratique-rectec-reconnaitre-les-competences-transversales-en-lien>

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. (Falzon, 2013, pp.1-16)

## Projet européen

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. »<sup>22</sup>

Au début des années 2010, suite au constat des lacunes de la population en la matière, la Commission européenne a conçu un référentiel pour les compétences numériques : le *European Digital Competence Framework for Citizens* (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. Cet outil de référence est disponible en version anglaise 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...). »<sup>23</sup> La compétence numérique semble unanimement considérée comme la « Compétence emblématique du 21<sup>e</sup> siècle, (...) essentielle à la formation, au travail, aux loisirs et à la participation citoyenne. »<sup>24</sup>

---

22 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52000IP0236>

23 <https://epale.ec.europa.eu/fr/resource-centre/content/version-22-de-digcomp-le-cadre-de-reference-europeen-des-competences>

24 <https://oce.uqam.ca/digcomp-cadre-de-reference-europeen-competences-numeriques/> (consulté le 19/10/2023)

Mentionné plus haut, il y a un peu moins de dix ans, la Commission européenne a créé 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 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 %. »<sup>25</sup>

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 une pondération de 25 % dans l'indice) : Capital humain – Connectivité – Intégration de la technologie numérique – Services publics numériques. (...) La Belgique se classe 16<sup>e</sup> 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 12<sup>e</sup> position. Les comparaisons de classements d'une année à l'autre doivent être faites avec prudence en raison des changements méthodologiques. »<sup>26</sup>

## **Un cadre complexe ou paradoxal ?**

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 qui encadrent

---

25 <https://digital-strategy.ec.europa.eu/fr/policies/desi>

26 <https://blog.forumforthefuture.be/fr/article/numerisation-la-belgique-re-cule-face-a-ses-voisins-mais-les-entreprises-performent/17341>

le secteur de l'insertion socioprofessionnelle et, notamment, 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 sérieux ?



# 6. Modifications des pratiques et des priorités

## Troisième formulation du problème

Il me semblait nécessaire de 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 Entreprises de Formation par le Travail (EFT) et des Organismes d'Insertion Socio-Professionnelle (OISP) remonte à 1974<sup>27</sup>. Depuis 2013, le décret régional wallon<sup>28</sup> précise, en son article 4, que les CISP ont « pour mission de favoriser l'insertion socioprofessionnelle du stagiaire<sup>29</sup> 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. » Pour rencontrer ces missions, la durée de formation est de maximum 2.100 heures.

L'article 5 du Décret précise les conditions requises pour l'inscription dans une formation organisée par un CISP. 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 deuxième

---

27 <https://www.interfedeb.be/historique/>

28 [https://emploi.wallonie.be/files/DOCS/CISP/D%C3%A9cret\\_CIS-P\\_10072013consolide.pdf](https://emploi.wallonie.be/files/DOCS/CISP/D%C3%A9cret_CIS-P_10072013consolide.pdf)

29 Terme qui désigne la personne en formation dans un CISP.

degré ou un titre équivalent). Les profils de ces personnes sont variés. Par exemple, elles peuvent être porteuses d'un handicap ou souffrir de difficultés de santé mais doivent être « médicalement apte[s] 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 organisent actuellement 398 filières de formation 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 ; ce sont des entreprises.
- les Centres DÉFI (Démarche de Formation et d'Insertion) ne sont pas des entreprises ; ils organisent des cours, des exercices pratiques et, éventuellement, des stages en entreprises partenaires.

## **Formations aux compétences numériques**

Concernant le développement des compétences numériques, il est intéressant d'éclairer que certains CISP organisent des filières de formation 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 donc à la fois un décret, un agrément pour les opérateurs de formation et des modules de formation dans le cadre du dispositif PMTIC.

Le PMTIC a été institué pour sensibiliser aux technologies de l'information et de la communication et les rendre accessibles à tous, en proposant une formation partant de l'acquisition des rudiments (comme allumer un ordinateur 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, social et environnemental de Wallonie (CESE Wallonie) relève la diminution du nombre de ces centres passant de 79 en 2015, à 59 en 2021. Plusieurs raisons l'expliquent, comme, notamment, la lourdeur de la charge administrative et un financement insuffisant (CESE Wallonie, 2022). Ce décret nommé Digistart<sup>30</sup> prévoit une « Formation aux compétences numériques de base » qui prendra son envol à partir de janvier 2024 ; le nombre d'heures a été augmenté pour atteindre 80 heures maximum et les conditions d'accès 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, la mesure Coup de Pouce Digital (CPD), a été lancée 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, en bureautique "légère" et en recherche sur internet (liée à la recherche d'emploi), qui correspondent au premier niveau du DigComp. Les CISP ont eu la possibilité d'y souscrire en suivant une procédure administrative.

Comme il y a 153 CISP, que le budget de la mesure Coup de Pouce est de 3.250.000 euros pour l'achat d'ordinateurs portables et que leur prix d'achat maximum fixé par le décret est de 800 euros, cela donne une moyenne de 26 ordinateurs portables par centre d'insertion socioprofessionnelle. Est-ce suffisant pour combler les besoins de formation aux compétences numériques en Wallonie ?

## **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,

---

30 <https://emploi.wallonie.be/home/numerique/digistart.html>

guidance, formation, entretien des bâtiments... Excepté le personnel d'entretien, ces personnes contribuent toutes à l'encadrement des personnes en formation, nommées "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... 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 toutes et tous 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. 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, p. 284, *op.cit.*)

Deux catégories d'intervention sociale existent, d'une part, la directe et, d'autre part, l'indirecte. L'indirecte est celle où seul·e l'intervenant·e social·e est actrice ou acteur de l'action, l'usager ou l'usagère, le ou la bénéficiaire, étant absent·e. 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 évoquée par Didier Vrancken dans l'extrait ci-après. Par exemple, les assistantes sociales et assistants sociaux possèdent leur propre code de déontologie. En particulier, le non-respect du secret professionnel les expose à des sanctions pénales. Ce n'est pas le cas de la plupart

des autres intervenant·e·s, 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.<sup>31</sup> » (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 » ? 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 ou officiellement les interventions sociales ?

---

31 « Nous reprenons là les analyses développées dans un ouvrage précédent (Vrancken, 2010). »

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 aux contextes institutionnel et politique dans lesquels elles et ils réalisent leurs missions, mais « le numérique » doit rester un moyen, un outil 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·e 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 », « partir 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 l'objet d'attention de mon enquête critique et réflexive ne porte pas sur le dispositif numérique – puisque c'est un moyen et non une fin en soi – mais sur 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 leurs pratiques d'accompagnement. Nous avons parlé de leur perception et de leur utilisation du numérique et des instruments de positionnement 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. J'ai aussi cherché à comprendre l'organisation du secteur en Wallonie et ses particularités dans le bassin liégeois. Les entretiens compréhensifs (Kaufmann, 2016) que j'ai d'abord menés en présentiel ont progressivement évolué vers des entretiens d'explicitation (Vermersch, 2006). 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 (Mazzocchetti et Piccoli, 2016) et installé de la confiance (Kaufmann). 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 » (*Ibid.*, 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 Vermersch, « désigne à la fois une théorie de l'action, une technique d'entretien et un projet scientifique. » (Breton, 2021, p. 11) Cette approche permettant 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. (*Ibid.*, pp. 11-12)

### **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 douze actrices et trois acteurs de terrain que j'ai interviewé·e·s en m'appuyant sur les techniques

d'entretien compréhensif selon Jean-Claude Kaufmann et d'entretien d'explicitation selon Pierre Vermersch ;

- Deux observations restituantes ;
- Ma participation à des formations digitales telles que « Comment détecter les compétences numériques d'un public précarisé » et « Créer des formations avec l'application 123Digit » de la plateforme numérique 123Digit, « Comment créer une formation avec les outils numériques sur base d'un logiciel ZOOM » de Microbus asbl.

Parmi les quinze personnes interviewées, douze étaient des formatrices et formateurs dans des métiers du bâtiment, de l'électricité, du maraîchage, en infographie, en travaux de bureau, en Plan Mobilisateur TIC, 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 Enseignement qualifiant – Formation – Emploi (IBEFE). L'enquête était circonscrite aux CISP du bassin liégeois et de sa périphérie, ce qui constitue la moitié des 153 CISP agréés de la Région Wallonne en 2023. Les résultats ne sont pas généralisables ; il s'agit d'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'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. Ils 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 et 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 48 heures de formation du PMTIC. 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. 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 ou de s'inscrire à une activité ; exercer un regard critique sur les contenus consultés ; protéger ses données et son image ; faire valoir ses droits sociaux...

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. Les intervenant·e·s 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 services 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. Ils ont émis l'hypothèse *a posteriori* que cela aurait permis le maintien des stagiaires dans leur processus de formation. Les travailleur·euse·s s'investissaient pleinement pour que les participant·e·s puissent faire valoir leurs droits sociaux face à des institutions dont les portes se sont fermées, répondant 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, l'ensemble des répondant·e·s estimaient alors être suffisamment équipé·e·s.

Qu'en était-il des personnes en formation ? Les compétences numériques à développer étaient 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 les personnaliser au service de sa situation et de ses besoins, s'exercer à la réalisation de tâches administratives, à la bureautique<sup>32</sup>.

La première période du confinement et les restrictions liées aux mesures sanitaires ont 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 cette 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 crise sanitaire du covid-19. À l'unanimité, les formateur·rice·s m'ont confirmé leur besoin de nouvelles compétences numériques pour la création et l'animation d'ateliers à mener en présentiel, à distance ou en hybride. Néanmoins, leurs compétences numériques instrumentales leur ont permis de faire l'inventaire des outils numériques à leur disposition, à déterminer leur capacité à les utiliser, à régler les soucis didactiques ; leurs

---

32 Il y a lieu de distinguer les centres dont le *core business* est digital. Ces centres exercent des activités dans les filières numériques, les TIC, le 4.0., l'infographie. Ils ont donc une utilisation intensive des TIC et un autre public.



compétences informationnelles les ont aidé·e·s à chercher du contenu sur l'internet en lien avec leur filière-métier et 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·es gratuitement par l'intermédiaire de sites tels que 123Digit, Pix, etc.
- Fin 2020, l'Interfédé a orchestré des modules de formation à distance, 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 publié un dossier intitulé « Former autrement dans un monde en mouvement »<sup>33</sup> qui aborde la question de la modification du travail depuis l'entrée dans

---

33 [www.Essor\\_99\\_02G\\_BL\\_.pdf](http://www.Essor_99_02G_BL_.pdf) (interfede.be)

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 » et des « savoir-faire cognitifs, c'est-à-dire la capacité à analyser, à établir des stratégies, à faire preuve d'esprit critique, à planifier ou encore à veiller sur son environnement » ; de « collaborer à distance et communiquer au travers du numérique » ; de favoriser « l'agilité, ou la capacité des individus à s'adapter (...) aux changements permanents » ; d'« apprendre à apprendre » ; de « développer de nouvelles [compétences] » ; de savoir « s'organiser de manière efficace » (Interfédé, 2022b, p. 8).

- Les équipes ont eu accès à la récente « box numérique » proposée par Interface 3<sup>34</sup>, 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 Meet, Genially, Padlet, Canva, Wooclap, Quizlet ; même si ces outils n'étaient pas spécifiquement dédiés au public de l'insertion socioprofessionnelle.
- Les technologies ont offert de nouveaux instruments comme le tableau interactif sur lequel chaque participant·e intervient à distance. Mais, elles ont aussi apporté leur 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. Les premières semaines, tout s'est déroulé dans la précipitation. 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 préconisée par l'Interfédé. Les formations données "en distanciel", c'est-à-dire lorsque le·la travailleur·euse était soit à domicile, soit à l'association avec le stagiaire dans une autre pièce que le formateur,

---

34 <https://www.interface3namur.be/documentation/box-numerique/>

dans l'association ou chez lui. Le versant "hybride" mélange les deux premières. Les 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 habituées à utiliser tous ces outils, mais que cela avait permis de moderniser les contenus.

« Mener ces ateliers, ça ne s'improvise pas », nous a dit une des formatrices. En effet, 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 (EAP) : « Il faut trois heures pour transformer une heure de formation en présentiel en un format distanciel avec interaction ». Or les CISP manquaient de temps pour réaliser cette adaptation. 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 intervenant·e·s des CISP avaient identifié 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 prérequis 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 essai-erreur pour parvenir à les maîtriser. La majeure partie des stagiaires possède un *smartphone*, parfois une tablette ou un ordinateur portable. Or, certaines tâches, comme rédiger un courriel 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 au calme pour leur participation à la formation.

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. Ce type d'accompagnement, qui relève de l'accompagnateur·rice psychosocial·e ou de l'agent·e de guidance, avait auparavant lieu en huis clos avant la pandémie 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 communications téléphoniques, aux échanges d'*emails*, 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 (CPD) de la Région wallonne (Interfédé, 2022a). Ce CPD a permis l'achat de matériel neuf de qualité pour les stagiaires. Les modalités de prêt variaient selon les structures : sept d'entre elles faisaient signer des conventions, d'autres demandaient une caution. Au niveau des applications de bureautique, certaines avaient choisi la licence Microsoft, tandis que d'autres ont opté pour l'installation de LibreOffice. 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 subside. Cette opération CPD n'a pas été envisagée pour les travailleur·euse·s.

Deux questions sont restées sans réponse : « Jusqu'où les équipes des CISP doivent-elles déployer leurs compétences dans le domaine numérique » et « Y a-t-il une base minimale nécessaire ? »



# Conclusion

Les compétences numériques sont donc devenues incontournables.

Cette situation n'est pas imputable à la crise du 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·elles doivent rencontrer. Dès lors, les flous et les tâtonnements dans les méthodologies d'accompagnement à transformer contribuent encore davantage à isoler les intervenant·e·s 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 des sociologues au sujet des activités prudentielles « où les savoirs professionnels sont littéralement mis en défaut et ce, précisément quand les professionnels se trouvent de plus en plus en situation d'incertitude. » (Champy, cité par Vrancken, 2012, p. 29) Nos tâtonnements prudents peuvent être considérés comme des ajustements professionnels face aux dispositifs et aux changements qui nous sont imposés. Ne devrions-nous pas les discuter entre nous pour rompre notre isolement et la soumission à des injonctions de numérisation, dans l'ensemble bien abstraites au regard des problématiques complexes auxquelles nous sommes confronté·e·s 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, 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 terrain.

Je me pose, par exemple, la question du sens à donner à l'usage des référentiels proposés, voire imposés, et sur leurs effets sur

nos relations entre les publics visés par les CISP et les CPAS et nous, les intervenant·e·s 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 du 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 intervenant·e·s par le partage d'un langage et d'un socle commun facilitant notamment les ajustements en équipe, mais aussi les délibérations collectives, sectorielles ?

Quelle méthodologie adopter pour réaliser une mise à jour régulière de ces outils pratiques et adaptables et faciliter leur transmission rapide ? L'Interfédé planche, par exemple, sur la création d'une plateforme de mise à disposition d'outils numériques. Chercher des solutions 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 existantes, voire 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 instrumentalisé·e·s par des politiques économiques cyniques, néolibérales, qui souhaitent soumettre la masse à ses besoins de développement numérique, y compris nous, les intervenant·e·s du social, sans que nous ne puissions proposer quoi que ce soit comme alternative. Est-il possible que nous ne puissions rien proposer d'autre que de courir derrière le TGV numérique qui aura, toujours, quelques longueurs d'avance sur nous ?

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



« 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 présuppose 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 rouvert 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. » (Mezzena, Vrancken, 2019, pp.1-8)



# Bibliographie

## Ouvrages

- Agamben Giorgio, (2014), *Qu'est-ce qu'un dispositif ?*, Paris, Rivages.
- Alami Sophie, Desjeux Dominique, Garabau-Moussaoui Isabelle, (2019), *Les méthodes qualitatives*, Paris, Que sais-je ?, Presses Universitaires de France.
- Boullier Dominique, (2019), *Sociologie du numérique*, 2<sup>ème</sup> édition, Paris, Armand Colin.
- Brotcorne Périne, Damhuis Lotte, Laurent Véronique, Valenduc Gérard, Vendramin Patricia, (2010), *Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC. La fracture numérique au second degré*, Gent, Academia Press.
- Buznic-Bourgeacq Pablo, (2021), *Prendre en compte le sujet. Enjeux épistémologiques et défis méthodologiques pour les sciences humaines*, Nîmes, Champ social.
- De Robertis Cristina, (2018), *Méthodologie de l'intervention en travail social*, Nouvelle édition, Rennes, Presses de l'EHESP.
- Dubasque Didier, (2019), *Comprendre et maîtriser les excès de la société numérique*, Rennes, Presses de l'EHESP.
- Fabre Michel, Vellas Étienne (sous la dir.), (2006), *Situations de formation et problématisation*, Louvain-La-Neuve, De Boeck Supérieur.
- Falzon Pierre (sous la dir.), (2013), *Ergonomie constructive*, Paris, Presses Universitaires de France.
- Kaufmann Jean-Claude, (2016), *L'entretien compréhensif*, 4<sup>e</sup> édition, Coll. 128, Paris, Armand Colin.
- Lemieux Cyril, (2018), *La sociologie pragmatique*, Coll. Repères, Paris, La Découverte.
- Puaud David, (2012), *Le travail social ou l'«art de l'ordinaire»*, Bruxelles, Yapaka.
- Vermersch Pierre, (2006), *L'entretien d'explicitation. Nouvelle édition enrichie d'un glossaire*, ESF Editions.
- Vrancken Didier, (2010), *Social barbare*, Mons, Couleur Livres.
- Vrancken Didier, (2019), *Les invisibilités barbares*, Coll. MSH, Liège, Presse Universitaire de Liège et Éditions ies.

## Articles

- Barthe Yannick, et al., (2013), Sociologie pragmatique : mode d'emploi, *Po-litix*, 2013/3, n° 103, Louvain-La- Neuve, De Boeck Supérieur, pp. 175-204.
- Boulboulle Marina, (2021-2022), L'acquisition des compétences numériques sous le regard des travailleurs des centres d'insertion socioprofessionnelle à partir de mars 2020, *Travail de fin d'études, HEPL-Helmo*.
- Breton Hervé, (2021), L'explicitation, selon Pierre Vermersch, *Chemins de formation*, Paris, L'Harmattan, pp. 11-16.
- Brotcorne Périne, Valenduc Gérard, (2009), Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet. Comment réduire ces inégalités ?, *Les Cahiers du Numérique*, 2009/1 (Vol. 5), Cachan, Lavoisier, pp. 45-68.
- Brotcorne Perine, Mariën Ilse, (2020), Baromètre de l'inclusion numérique 2020, *Publication électronique FRB*, Bruxelles, Fondation Roi Baudouin.
- Brotcorne Perine, Mariën Ilse, et al., (2022), Baromètre de l'inclusion numérique 2022, *Publication électronique FRB*, Bruxelles, Fondation Roi Baudouin.
- CIRTES-UCLouvain, Imec-SMIT-VUB, (2022), Baromètre de l'inclusion numérique, *Zoom*, Bruxelles, Fondation Roi Baudouin.
- Colemans Julie,(2004), Analyse des dispositifs d'évaluation dans le secteur de l'insertion socio-professionnelle, rapport de recherche, Université de Liège.
- Dubasque Didier, (2022), Enjeux, risques et effets du numérique sur la population, *L'observatoire*, n° 110, Liège, Observatoire des politiques culturelles.
- Dubasque Didier, (2023), Quand le sociologue Bertrand Ravon nous parle des épreuves que traversent les travailleurs sociaux, consulté sur son blog Écrire sur le Travail Social <https://dubasque.org/quand-bertrand-ravon-nous-parle-des-epreuves-que-vivent-les-travailleurs-sociaux/>
- Falzon Pierre (2007), Enabling safety : issues in design and continuous design, *Cognition, Technology and Work*, Vol. 10, Berlin, Springer Science+Business Media, pp 7-14
- Granjon Fabien, (2015), Du pragmatisme et des technologies numériques, Hermès, *La Revue*, 2015/3 (n° 73), Paris, CNRS. Éditions, pp. 219-224.
- 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*, Portugal, Université de Coimbra – AISLF.
- Mazzocchetti Jacinthe, Piccoli Emmanuelle, (2016), Défis méthodologiques, éthiques et émotionnels d'une ethnographie de l'intime, des silences et des situations de violences, Publication électronique *Parcours anthropologiques*, n°11, Lyon, Centre de recherches et d'études anthropologiques, pp. 1-10.
- Pucheu David, (2014), L'altérité à l'épreuve de l'ubiquité informationnelle. Hermès, *La Revue*, 2014/1 (n°68), Paris, CNRS Éditions, pp. 115-122.
- Salmon Anne, (2015), Néolibéralisme, nouveau management et plaisir,

*Connexions*, 2015/1, (n°103), Paris, Éditions Érès, 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, n° 2-3, Louvain-La-Neuve, De Boeck Supérieur, pp. 27-36.

## Documentation sur les cadres de référence

- 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](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, définition, <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/> Barome\_tre-DW-Maturite\_-Nume\_rique-Citoyens-2023-Complet.pdf (ctfassets.net)
- DigComp, (2019), DigComp. Outil diagnostic 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, Les ressources 3/3 : la formation digitale, consulté le 18/3/2022 sur <https://lebulletin.eap-wb.be/action-publique/resource-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](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.intefede.be/historique/>
- Intefede, (2021), De l'ère numérique à la digitalisation de la société », <https://www.intefede.be/>
- Intefede, (2020 a), Statistique CISP, consulté le sur <https://www.intefede.be/analyses-statistiques/>
- Intefede, (2020 b), Le référentiel de compétences de l'accompagnement en CISP, Les cahiers de l'Intefede, n° 24, consulté le 1/7/2022 sur <https://www.intefede.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.intefede.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.intefede.be/wp-content/uploads/2022/03/CDPDRapport-devaluation\\_220224\\_VFin.pdf](https://www.intefede.be/wp-content/uploads/2022/03/CDPDRapport-devaluation_220224_VFin.pdf)
- Intefede, (2022 b), Former autrement dans un monde en mouvement, L'Essor, n° 99, Namur, consulté le 1/7/2022 sur <https://www.intefede.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](https://www.europarl.europa.eu/summits/lis1_fr.htm#a)
- Portail Wallonie, Wallonie emploi et formation, Les CISP, consulté le 20/6/2022 sur <https://emploi.wallonie.be/home/formation/cisp.html>
- Portail Wallonie, 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, 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%C3%A9cret\\_CISP\\_10072013consolide.pdf](https://emploi.wallonie.be/files/DOCS/CISP/D%C3%A9cret_CISP_10072013consolide.pdf)
- Wallonie, agrément CISP, <https://www.wallonie.be/fr/demarches/obtenir-un-agrement-en-tant-que-centre-dinsertion-socioprofessionnelle>









**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](http://www.cdgai.be)

+32 (0) 4 366 06 63

[info@cdgai.be](mailto:info@cdgai.be)

Toutes nos publications sont en téléchargement gratuit sur notre site.

# Quelles interventions sociales sur la fracture numérique ?

Ce livret examine l'intégration du numérique dans le travail social à partir d'une approche empirique et pragmatique, illustrée par le récit critique de Marina Boulboulle, tiré de son expérience dans le secteur de l'aide sociale (CPAS). Elle contextualise son propos avec des exemples de dispositifs et de référentiels développés par les pouvoirs publics pour encourager l'utilisation du numérique dans les pratiques professionnelles. Ensuite, elle présente la démarche méthodologique et les résultats d'une enquête exploratoire qu'elle a menée auprès de travailleurs et travailleuses du secteur de l'insertion socioprofessionnelle (CISP) du bassin liégeois. Enfin, elle propose quelques réflexions à approfondir par des discussions entre les personnes intéressées.

*Les intentions de Marina Boulboulle et du C.D.G.A.I. sont de partager des réalités professionnelles, de soutenir une réflexion critique et de contribuer à l'émergence de solutions collectives. Ce livret pourra-t-il aider à réduire l'isolement et le désarroi, tant professionnels que citoyens, face à l'accélération technologique et aux injonctions gestionnaires ?*