



AVIS D'INITIATIVE A.1401

**SUR LE PLAN MOBILISATEUR DES TECHNOLOGIES
DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (P.M.T.I.C)**

ADOPTÉ PAR LE BUREAU DU CESW LE 17 DECEMBRE 2018

INTRODUCTION

Sur base d'un important travail d'analyse et de réflexion de la Commission PMTIC, visant à formuler des propositions pour soutenir et redynamiser le dispositif, le Conseil émet un avis d'initiative sur le Plan Mobilisateur des Technologies de l'Information et de la Communication dans lequel il met notamment l'accent sur les points suivants :

- **complémentairement et en articulation avec d'autres dispositifs de formation et d'insertion, le PMTIC reste d'actualité et garde toute sa raison d'être,**
 - * **dans le contexte d'une importante fracture numérique et de ses conséquences en termes de décrochage, au niveau de l'insertion sociale et socioprofessionnelle,**
 - * **s'agissant d'un dispositif de formation préqualifiant, qui intervient en amont des parcours d'insertion et s'adresse à un public peu scolarisé, éloigné de l'emploi et souvent concerné par des difficultés sociales, financières, de logement ou de santé importantes,**
 - * **étant le seul dispositif de formation de niveau A1, correspondant au niveau d'expertise élémentaire selon le cadre européen de référence des compétences digitales ;**
- **il convient de renforcer sa visibilité, de mieux l'articuler avec les autres dispositifs d'insertion et de formation et de le positionner, en amont et en aval, comme une étape d'une trajectoire d'insertion (plutôt qu'une formation isolée et ponctuelle), en tant qu'outil de remédiation aux manquements de maîtrise dans les compétences numériques de base, souvent indispensables tant dans la recherche d'emploi que pour accéder à d'autres formations ;**
- **afin de valoriser les acquis numériques des bénéficiaires, la formation PMTIC doit pouvoir être attestée ou validée, facilitant ainsi la suite du parcours d'insertion et de formation du stagiaire ;**
- **le Gouvernement est invité à envisager la possibilité d'une indexation du montant de la subvention horaire, inchangé depuis 2005 ;**
- **il est nécessaire de réexaminer les critères d'éligibilité du dispositif, pour pouvoir rencontrer une demande et un public potentiel plus large (travailleurs à temps partiel, personnes en cellules de reconversion, primo-arrivants, détenus, ..),**
- **l'accomplissement des exigences administratives par les opérateurs PMTIC doit être facilitée, par une communication accrue et améliorée de l'Administration, par l'accès des opérateurs à la base de données du FOREM permettant de vérifier l'éligibilité du public, etc.**

Avis

1. CADRE

1.1. CADRE DÉCRÉTAL

Le Plan mobilisateur des technologies de l'information et de la communication (en abrégé PMTIC) mis en œuvre par le Gouvernement wallon en 2005¹ est un dispositif destiné à sensibiliser et à former aux technologies de l'information et de la communication le public des demandeurs d'emploi et des bénéficiaires du revenu d'intégration ou de l'aide sociale qui ne sont pas ou peu familiarisés à ces technologies et qui souhaitent s'y former. Les deux objectifs sous-jacents sont l'acculturation numérique et l'insertion socio-professionnelle des bénéficiaires.

Le PMTIC a pour finalité d'initier des demandeurs d'emploi faiblement qualifiés et bénéficiaires du revenu d'intégration aux outils numériques pour favoriser leur insertion socioprofessionnelle. En 48 heures, il leur permet d'apprendre à manipuler un ordinateur, à rechercher des informations fiables sur internet et à produire des documents susceptibles de favoriser leur intégration sur le marché du travail. L'encadrement mis en place par des opérateurs de proximité vise à la fois le renforcement de la personne, la construction du lien social et le développement de compétences utiles pour poursuivre une formation ou rechercher un emploi.

Les opérateurs agréés (ASBL, CPAS ou administrations communales) peuvent bénéficier d'une subvention de 7,50€ par heure de formation dispensée et par personne formée. Des subventions complémentaires sont prévues pour les actions de promotion du PMTIC, pour les actions de sensibilisation menées le week-end ou encore pour les kilomètres parcourus par les opérateurs mobiles.

La Direction de la formation professionnelle de la DG06 (SPW) est chargée de la gestion du dispositif. Les aspects pédagogiques du PMTIC sont encadrés par un expert désigné par le Gouvernement. A ce jour, il s'agit du Laboratoire de soutien aux Synergies Education-Technologie de l'ULiège (LabSET).

Outre l'encadrement du dispositif PMTIC sous différents aspects, **la Commission PMTIC**, dont le secrétariat est assuré par le CESW, **a notamment pour mission** « *d'évaluer annuellement l'impact des formations (...) et, le cas échéant, de formuler au CESW des propositions visant à améliorer l'exécution du décret* ».

Le CESW a lui pour mission « *de remettre d'initiative ou sur demande du Gouvernement, des avis motivés sur l'exécution du décret et sur des questions relatives au PMTIC.* »

¹ Décret du 3 février 2015 sur le plan mobilisateur des technologies de l'information et de la communication.

1.2. EVOLUTION DU DISPOSITIF

Le décret du 20 février 2014 relatif au plan langues et modifiant divers décrets en matière de formation professionnelle (MB 13.03.14) a introduit plusieurs modifications au décret PMTIC. Cette réforme avait pour objectif l'adaptation du dispositif aux évolutions technologiques, l'individualisation du parcours de formation des bénéficiaires, le renforcement de la qualité pédagogique des formations et la professionnalisation du secteur.

En 2016, on dénombrait 68 opérateurs actifs et 3 opérateurs inactifs. Durant l'année 2016, les opérateurs PMTIC ont formé 4.185 bénéficiaires correspondant à 131.703 heures de formation et à un budget de 987.777 € (sur un budget disponible de 1.300.000 €).

On notera que pour la période 2016-2018, 42 opérateurs PMTIC agréés sur 71 étaient agréés en tant que CISP.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nb heures octroyées	339.579	287.303	267.261	220.833	176.778	175.135	175.640
Nb heures payées	205.152	182.126	190.177	181.002	130.914	131.703	110.881
Nb opérateurs au budget	94	83	81	79	78	71	71
Nb opérateurs actifs	83	73	77	76	75	68	71
Budget théorique total	2.546.843	2.154.773	2.004.458	1.656.248	1.325.835	1.313.513	1.317.300
Budget utilisé	1.563.207	1.385.611	1.430.689	1.357.515	981.853	987.777	831.608
Nb heures supplémentaires 2nd semestre	9.444	21.424	19.701	24.606	13.887	9.626	4.333
Nb bénéficiaires	6.388	5.890	4.242	4.560	4.075	4.185	3.537

Source : DFP, traitement des données secrétariat PMTIC

Depuis 2011, on a assisté à une érosion du nombre d'heures consommées. Il convient toutefois de distinguer deux phases. Jusqu'en 2014, le niveau de consommation était de l'ordre de 180.000 à 200.000 heures par an, avec quelques variations annuelles. En 2015, période qui coïncide avec l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions décrétales et une certaine professionnalisation du secteur, on a pu observer une chute importante du nombre d'heures de formation dispensées. Ensuite, dans une seconde phase (2015-2016), la consommation s'est stabilisée autour de +/- 130.000 heures de formation annuelle. Par ailleurs, la diminution du nombre d'heures consommées doit également être mise en perspective avec la diminution du nombre d'opérateurs actifs.

1.3. LES TRAVAUX DE LA COMMISSION PMTIC ET L'AVIS DU CESW

Dans ce contexte, **la Commission PMTIC, convaincue de la pertinence toujours actuelle du dispositif et de ses objectifs et soucieuse de voir s'étioler un réseau d'opérateurs expérimentés, a mené un important travail d'analyse et de réflexion visant à cerner les causes de ce fléchissement des indicateurs et à formuler des propositions visant à soutenir et redynamiser le dispositif.**

Cette analyse et ces propositions ont été présentées et débattues à la Commission de l'Emploi, de la Formation et de l'Education du CESW. **Sur cette base, le CESW émet l'avis d'initiative suivant, largement inspiré des travaux de la Commission PMTIC.**

2. LE PMTIC DANS LE PAYSAGE WALLON DE L'INSERTION ET DE LA FORMATION

2.1. UN DISPOSITIF TOUJOURS D'ACTUALITÉ

Malgré le fléchissement des indicateurs enregistré au cours des dernières années, le CESW considère que, complémentirement et en articulation avec d'autres dispositifs de formation et d'insertion, le PMTIC et ses objectifs spécifiques gardent toute leur raison d'être dans le contexte d'une importante fracture numérique (une personne sur trois ne sait pas utiliser le traitement de texte, une sur cinq ne sait pas envoyer ni recevoir d'e-mail²) et de ses conséquences en termes de décrochage, au niveau de l'insertion sociale et socioprofessionnelle.

La maîtrise des outils numériques de base est une condition sine qua non pour participer activement à la société actuelle, au niveau tant professionnel que social ou citoyen. Cette vocation inclusive, qui ressort clairement des travaux préparatoires du décret PMTIC, reste d'actualité en 2018 : *« l'acquisition des compétences liées aux TIC est essentielle pour vivre dans la société de l'information et pour y travailler. De plus, les effets démultiplicateurs des formations TIC sont nombreux et variés : resocialisation, valorisation de la personne, reprise de la confiance en soi, souhait de suivre des formations plus longues (...). Le projet a démontré sa pertinence et son besoin de stabilité pour rencontrer l'objectif ambitieux de réduire la fracture numérique. Cette lutte concerne toutes les couches de la population et doit être envisagée à long terme, ceci en raison de la rapidité des changements technologiques³ ».*

Le CESW rappelle que **le dispositif a pour bénéficiaires les demandeurs d'emploi (DE) inoccupés et les bénéficiaires du revenu d'intégration sociale considérés comme « à risque » en termes de fracture numérique (peu qualifiés, DE longue durée, DE âgés de plus de 40 ans, personnes d'origine étrangère). En termes d'évolution, plusieurs éléments renforçant la nécessité d'une offre de formation spécifique vis-à-vis de ces publics sont à prendre en considération :**

- La fracture numérique pose particulièrement problème dans le cadre d'une intensification de l'activation des demandeurs d'emploi âgés, dont la disponibilité et les démarches de réinsertion sont dorénavant contrôlées jusqu'à l'âge de 65 ans. L'accès pour ce public à des formations de base et à l'acclimatation au numérique, dans une optique d'insertion sociale et professionnelle, en devient d'autant plus important.
- L'« offre numérique » au sein du FOREM s'intensifie via le plan d'action numérique et l'environnement utilisateur personnel. Il y a une volonté de favoriser un parcours d'insertion autonome des demandeurs d'emploi vers le marché du travail. En parallèle à cette évolution,

² Enquête Ligue des Familles /Gezinsbond/ENEO-OKRA, Le Ligueur, 06.09.2017.

³ Parlement wallon, session 2004-2005, 20 décembre 2004, 75 (2004-2005) – N°1.

le public cible PMTIC, potentiellement bénéficiaire de la mesure, devrait avoir la possibilité de s'outiller.

- Selon la Commission PMTIC, les retours du terrain indiquent qu'il existe, sur certaines parties du territoire de Wallonie, un déséquilibre : certains opérateurs PMTIC affichent complets, et peuvent éventuellement renvoyer leur public vers d'autres opérateurs, mais il y a régulièrement des files d'attente pouvant aller jusqu'à 6 mois. A contrario, d'autres opérateurs connaissent une demande insuffisante.
- Le monde numérique évolue très rapidement et l'insertion tant sociale que professionnelle demandent et demanderont un niveau « de base » de plus en plus élevé. Les entreprises sont de plus en plus en demande de compétences numériques. Si ces évolutions ne sont pas traitées à la base, il est à craindre que la population actuellement en décrochage ne voit sa situation se détériorer encore, faute de prise en charge appropriée.

2.2. ARTICULATION AVEC LES RECOMMANDATIONS EUROPÉENNES

Le Conseil constate que le PMTIC s'inscrit parfaitement dans les travaux et recommandations européennes relatives aux compétences numériques. Les compétences numériques indispensables à cette intégration sociale et professionnelle et le renforcement du pouvoir d'agir de chacun ont été précisés au niveau européen dans un travail sur les compétences digitales du citoyen, nommé DigComp⁴. Dans sa forme actuelle, le dispositif PMTIC s'intègre tout à fait dans la philosophie européenne et propose de travailler la quasi-totalité des compétences numériques identifiées dans DigComp, pour un niveau d'expertise élémentaire (A1), tel que visé par ce plan. **Il s'agit du seul dispositif de formation de niveau A1, selon ce cadre européen de référence des compétences digitales, qui délivre des attestations ad hoc.**

Le Cadre européen mis en place pour le renforcement des compétences numériques de la population Adulte⁵ établit que « *Les parcours de renforcement des compétences s'adresseraient aux adultes ayant un faible niveau de savoirs, d'aptitudes et de compétences, qui ne peuvent prétendre à un soutien au titre de la garantie pour la jeunesse, et leur offrirait, de manière flexible, des possibilités d'améliorer leur niveau de compétence dans le domaine de la lecture, de l'écriture, du calcul et du numérique et de progresser pour atteindre des niveaux plus élevés du cadre européen des certificats (CEC) qui soient pertinents pour le marché du travail et qui leur permettent de participer activement à la société. Pour ce faire, il serait possible d'organiser l'éducation et la formation dans un cadre d'apprentissage approprié dans lequel des enseignants et des formateurs qualifiés appliquent des méthodes d'enseignement adaptées aux adultes et exploitent les possibilités offertes par l'enseignement numérique* ».

⁴ <https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomp>

⁵ Recommandation du Conseil de l'Europe du 19/12/2016 relative à des parcours de renforcement des compétences : de nouvelles perspectives pour les adultes.

2.3. ARTICULATION AVEC D'AUTRES POLITIQUES WALLONNES

Le Conseil souligne que le PMTIC rencontre également des demandes et recommandations formulées par d'autres acteurs, dont le Gouvernement lui-même, dans d'autres champs.

Ainsi, le Plan wallon de Lutte contre la pauvreté recommande de : « *Développer des formations aux TICS à destination des publics précaires : la fracture numérique au sein des publics précarisés est un facteur tant d'exclusion sociale que de maintien en situation de précarité. Il convient donc d'assurer l'accès de ces publics aux technologies du numérique qui sont aussi des vecteurs d'émancipation sociale. En ce sens, le Gouvernement entend :*

- *Veiller à la disponibilité de trajectoires de formation à destination des publics en décrochage ou au chômage et, pour ce faire :*
- *Créer un outil de diagnostic pour identifier les lacunes en matière de compétences TIC, au regard d'un métier cible.*
- *Développer l'encadrement pédagogique et l'accompagnement social des stagiaires en formation grâce au Plan mobilisateur technologies de l'information et de la communication (PMTIC), action du Plan Marshall 4.0.» (point 9.2, page 42)⁶.*

Par ailleurs, l'existence d'une stratégie de transformation numérique en Wallonie, Digital Wallonia, fournit l'opportunité d'intégrer le dispositif PMTIC dans cette stratégie dans le cadre d'une meilleure cohérence avec les autres outils notamment les espaces publics numériques (EPN)⁷.

2.4. SPÉCIFICITÉS ET ARTICULATIONS PAR RAPPORT AUX AUTRES DISPOSITIFS DE FORMATION ET D'INSERTION

Si le CESW comme la Commission PMTIC sont particulièrement sensibles à la nécessaire articulation du PMTIC avec les autres acteurs et dispositifs du champ de l'insertion et de la formation, il estime qu'il est également nécessaire de garder à l'esprit et de maintenir la spécificité du PMTIC dans le paysage de l'insertion et de la formation en Région wallonne.

Le PMTIC est un dispositif destiné à sensibiliser et à former aux technologies de l'information et de la communication un public de demandeurs d'emploi ou de bénéficiaires du revenu d'intégration dans une perspective de lutte contre la fracture numérique et d'insertion socioprofessionnelle. Sa vocation initiale est bien de faciliter l'inclusion d'un public fragilisé dans la culture numérique.

Il s'agit d'un dispositif de formation pré qualifiant, intervenant en amont des parcours d'insertion et qui s'adresse à un public peu scolarisé, éloigné de l'emploi et souvent concerné par des difficultés sociales, financières, de logement ou de santé importantes. A ce titre, il importe dès lors que le dispositif conserve ce caractère de proximité tant en milieu rural qu'urbain. Le PMTIC doit permettre à toute personne éloignée de l'emploi et en carence numérique de combler ses lacunes, et ce, qu'elle soit inscrite dans un parcours de réintégration sociale (CISP, CPAS), dans un parcours de pré qualification (CISP) ou simplement en tant que demandeur d'emploi (Forem, IFAPME, en promotion sociale, etc).

⁶ Plan wallon de Lutte contre la Pauvreté, Gouvernement de la Wallonie 2015-2019, version actualisée du 23 février 2017.

⁷ <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/competences-numeriques-wallonie>

2.5. LE PMTIC COMME OUTIL D'INTÉGRATION SOCIOPROFESSIONNELLE

Le Labset a analysé les questionnaires de satisfaction à remplir par les bénéficiaires en fin de formation PMTIC (914 questionnaires recueillis). Les résultats de cette analyse, associées à l'analyse des rapports d'activité 2017 des opérateurs (59 opérateurs répondants) confirment que pour la grande majorité des bénéficiaires, la formation PMTIC constitue un levier pour l'intégration socioprofessionnelle et peut s'inscrire dans une trajectoire d'insertion.

D'après leurs déclarations, nombre de bénéficiaires viennent en formation PMTIC pour s'outiller dans leur recherche d'emploi et repartent avec des savoir-faire indispensables dans ce domaine. En effet, l'analyse indique que les bénéficiaires souhaitent majoritairement apprendre à rédiger leur CV (58,4%), une lettre de motivation ou de candidature (55%), à rechercher de l'emploi sur Internet (52,4%) ou à postuler par Internet ou par mail (52,1%). Au-delà de ces actions concrètes, 37,7% des bénéficiaires intègrent la formation PMTIC pour se sentir « moins décalés » par rapport à la société actuelle, résolument numérique.

L'analyse permet de constater que la formation PMTIC a permis à la majorité des bénéficiaires d'atteindre les objectifs visés en début de formation, et ce en ce qui concerne les dimensions d'insertion professionnelle (réalisation de CV (86,3%), de lettre de motivation (85,1%), recherche d'emploi (85%), mais aussi sociale (ex. : aide à l'utilisation de l'informatique pour les enfants (100%)). En fin de formation, les bénéficiaires maîtrisent les outils numériques de base susceptibles de favoriser leur intégration sur le marché du travail. Sur 59 opérateurs répondants, tous entraînent à l'utilisation du mail, à la recherche sur Internet et 58 abordent les fonctions de base d'un traitement de texte. La majorité des opérateurs estiment que les bénéficiaires maîtrisent ces usages en fin de formation PMTIC (mail : 58 ; recherche sur Internet : 59 ; traitement de texte : 52). Pour la majorité d'entre eux (50), l'apprentissage de ces outils et usages sont contextualisés dans le cadre de la recherche d'emploi. Par exemple, l'apprentissage du mail passe par l'envoi de CV, l'utilisation d'Internet se fait notamment via la recherche d'offres d'emploi ou la navigation sur des sites dédiés à l'emploi, avec complétion de formulaires (ex. Forem) et l'apprentissage du traitement de texte se fait par la rédaction de CV ou de lettre de motivation.

Au-delà de l'insertion professionnelle, les bénéficiaires relèvent un impact au niveau de l'insertion sociale suite à la formation PMTIC. 57 opérateurs constatent que les bénéficiaires souhaitent s'engager dans une nouvelle activité, 31 mentionnent la reprise d'un contact social et 16 pointent une réadaptation aux règles de vie sociétale (horaire, assiduité...).

Suite à la formation PMTIC, plus de 48% des bénéficiaires comptent rechercher un emploi, 39,3% suivre une autre formation et plus de 4 % vont travailler directement. La formation PMTIC a donné envie aux bénéficiaires d'approfondir leurs connaissances en informatique, d'intégrer l'utilisation de l'informatique à leur quotidien (ex. : recherche sur Internet) ou encore d'utiliser l'outil informatique pour rechercher un emploi (recherche d'emploi sur Internet, envoi de CV par mail, création de CV et lettre de motivation avec un traitement de texte).

3. PROPOSITIONS VISANT À STIMULER LE RECOURS AU PMTIC ET À AMÉLIORER SON FONCTIONNEMENT

3.1 RENFORCER LA VISIBILITÉ DU DISPOSITIF

Pour le CESW, il apparaît indispensable de rendre le PMTIC davantage visible en tant qu'outil wallon de sensibilisation et de formation aux outils numériques, tant vis-à-vis des opérateurs de formation et d'insertion que du public-cible du dispositif. Les prescripteurs et organismes formateurs (conseillers du Forem, accompagnateurs des organisations syndicales, conseillers des MIRE, IFAPME, AVIQ, dispositifs d'alphabétisation...) doivent, davantage qu'aujourd'hui, pouvoir orienter les demandeurs d'emploi vers la formation PMTIC comme une des premières étapes dans une trajectoire vers l'insertion. Pour ce faire, ils doivent avoir une meilleure connaissance des opérateurs PMTIC actifs dans leur sous-région, de leur apport spécifique par rapport à d'autres opérateurs ainsi que du nombre de places disponibles.

Une première piste serait l'inscription du dispositif dans la cartographie des instances et opérateurs de formation, le cadastre des prestations à destination des demandeurs d'emploi ne reprenant actuellement pas l'offre PMTIC. Complémentairement, au plan sous-régional, une meilleure intégration des opérateurs PMTIC et de leur offre dans les travaux des Instances bassin pourrait contribuer à améliorer la visibilité du dispositif.

Par ailleurs, le CESW rappelle que selon l'article 12 de l'AGW du 14 juillet 2005 relatif aux subventions aux opérateurs, ceux-ci disposent de « 500 euros de forfait sur la durée de l'agrément pour des actions de promotion ». Selon la Commission PMTIC, il semble que cette possibilité ne soit pas utilisée de façon optimale pour accroître la visibilité des opérateurs. Ce budget pourrait vraisemblablement être utilisé de manière plus efficace en étant réorienté vers des démarches transversales permettant de faire gagner les opérateurs en visibilité, par exemple l'organisation d'une campagne de publicité globale à l'échelle du dispositif, dispensant les opérateurs de faire leur publicité à titre individuel.

3.2 MIEUX ARTICULER LE PMTIC AVEC LES AUTRES DISPOSITIFS

Le CESW constate que les formations PMTIC, pré-qualifiantes, apparaissent insuffisamment articulées avec celles dispensées par des opérateurs qualifiants. Le dispositif manque de relations et ne s'inscrit que peu dans le paysage global des formations ou du numérique. Il est indispensable de renforcer les articulations prioritairement avec le FOREM, en tant qu'opérateur et prescripteur de formation, ainsi qu'avec d'autres opérateurs de formation et d'insertion (CISP, MIRE, Alpha, ...) visant les publics éloignés de l'emploi pour leur proposer un trajectoire d'insertion. **Unique dispositif dispensant des formations de niveau A1 selon le cadre européen de référence des compétences digitales, le PMTIC doit être plus visiblement situé dans le paysage de la formation et de l'insertion en tant qu'outil de remédiation aux manquements de maîtrise dans les compétences numériques de base,** souvent indispensables tant dans la recherche d'emploi que pour accéder à d'autres formations.

Les formations dispensées dans le cadre PMTIC doivent également être mieux articulées, en amont et en aval, avec celles dispensées par d'autres opérateurs, afin de constituer réellement une étape d'une trajectoire d'insertion plutôt qu'une formation isolée et ponctuelle.

A titre d'exemple, pour harmoniser l'accès aux étages ultérieurs de formation au sein du Forem, celui-ci a mis en place un logiciel d'évaluation couplé à une plateforme automatisée de passation de

tests et d'examens, Docimo⁸, dans le but d'identifier les compétences TIC manquantes en regard d'un métier cible. Ces tests informatisés des compétences de base, ont une visée d'évaluation sommative et normative : ils permettent de vérifier si une personne peut accéder à telle ou telle formation de filière métier selon qu'elle maîtrise ces seuils de prérequis. Suite au diagnostic effectué via les tests, un parcours de remédiation/formation adapté avec entrée en formation garantie dans les 30 jours est proposé.

Les opérateurs PMTIC pourraient s'intégrer dans ce parcours de remédiation et cette trajectoire vers l'insertion, en offrant à ce public la possibilité d'atteindre le niveau de base exigé en termes de compétences numériques pour pouvoir accéder à une formation métier susceptible de les réintégrer dans le marché du travail.

Il s'agit là de démarches en aval de la formation PMTIC, qui gagnerait à être mieux positionnée en tant que socle de base pour d'autres formations ou démarches d'insertion.

Le Conseil relève que de nombreux opérateurs soient également agréés en tant que CISP doit également permettre d'assurer l'inscription des formations PMTIC dans une réelle trajectoire vers l'insertion.

Outre ces démarches en aval de la formation PMTIC, un renforcement des articulations en amont serait aussi bénéfique : les formations PMTIC peuvent difficilement se dérouler avant des formations de type alphabétisation ou resocialisation, mais peuvent se présenter comme une suite logique dans le cadre d'un parcours porteur de sens.

3.3 VALORISER LES ACQUIS NUMÉRIQUES DES BÉNÉFICIAIRES

Constituant un premier pas dans un parcours d'insertion professionnelle, la formation PMTIC et les acquis numériques en découlant devraient pouvoir être reconnus afin de faciliter la suite du parcours d'insertion. Chaque bénéficiaire devrait en effet pouvoir valoriser ses acquis numériques réalisés dans le dispositif PMTIC auprès de tout opérateur de formation ou employeur susceptible de favoriser son parcours d'insertion. En lien avec le point précédent, cette valorisation des acquis servirait autant aux bénéficiaires qu'à l'ancrage du dispositif dans le paysage wallon de la formation et de l'insertion professionnelle.

La formation PMTIC pourrait ainsi préparer les bénéficiaires volontaires à l'évaluation des acquis numériques proposée dans le cadre du travail européen portant sur les compétences digitales (DigComp), visant à transposer les échelles de maîtrises des langues aux acquis numériques.

D'autre part, il serait intéressant de solliciter le Consortium de Validation de Compétences pour examiner la possibilité d'organisation d'épreuves de reconnaissance des compétences numériques de base.

3.4 INDEXER LE MONTANT DE LA SUBVENTION HORAIRE

Le CESW constate que **depuis 2005, le montant de la subvention horaire aux opérateurs, fixé à 7,5€ par stagiaire, n'a jamais été indexé.** Ce montant, considéré comme faible par les opérateurs au regard du travail accompli ainsi que des modalités de subventionnement d'autres opérateurs, peut décourager certains opérateurs de s'investir dans ce dispositif.

⁸ Outil utilisé dans le cadre des procédures de screening du FOREM destinées à identifier le niveau de compétences réel d'un demandeur d'emploi afin de lui proposer la formation la plus pertinente en fonction de son niveau.

Le Conseil invite le Gouvernement à examiner la possibilité d'une indexation du montant attribué par heure de formation, comme c'est le cas pour d'autres dispositifs (CISP notamment), sur base de l'article 12 de l'AGW du 27 mars 2009, habilitant le Ministre à « *modifier les montants des subventions déterminées à l'al. 1er* ».

La question de la soutenabilité du dispositif pour les opérateurs devra également tenir compte du nombre de stagiaires par groupe. En effet, les modalités de subventionnement (7,5 € par heure et par stagiaire) ont été établies en misant sur des groupes de 12 personnes (cf. article 5 de l'AGW). Or dans les faits, les pratiques sont très variables d'un opérateur à l'autre, certains ne démarrant un cycle de formation que lorsqu'un groupe est complet alors que d'autres préfèrent composer de plus petits groupes permettant un accompagnement plus personnalisé. En moyenne, la taille des groupes serait de l'ordre de 7 stagiaires. Cet élément devra être pris en compte dans la réflexion sur le remboursement horaire.

3.5 RÉEXAMINER LES CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ DU PUBLIC

Compte tenu des besoins à rencontrer dans la lutte contre la fracture numérique vis-à-vis de publics spécifiques ainsi que des marges existantes pour un recours accru au dispositif (ratio heures octroyées/consommées ; ratio budget alloué/budget utilisé), le CESW invite le Gouvernement à examiner la possibilité de modifier certains critères d'éligibilité pour rencontrer une demande et un public potentiel plus large (travailleurs à temps partiel, personnes en cellules de reconversion, primo-arrivants, détenus, ..).

3.6 FACILITER L'ACCOMPLISSEMENT DES EXIGENCES ADMINISTRATIVES PAR LES OPÉRATEURS PMTIC

D'après la Commission PMTIC, **les opérateurs, et en particulier ceux de plus petite taille, font face à des difficultés dans la gestion administrative du dispositif**. Les exigences relatives à celle-ci ont été renforcées lors des dernières modifications réglementaires, ce qui a pu accentuer leurs difficultés à rencontrer à la fois des exigences en termes de qualité de formation, de gestion comptable stricte, mais aussi de simplification administrative.

Sans remettre en cause ces exigences, la CESW considère qu'une communication accrue de l'administration vers les opérateurs lors de la mise en ligne de nouveaux documents ou de documents modifiés sur le site PMTIC de l'administration serait favorable au bon fonctionnement du dispositif.

Le Conseil estime également que devrait être examinée la possibilité de donner accès aux opérateurs PMTIC à la base de données du FOREm qui permet de vérifier l'éligibilité du public.

Le CESW propose encore de rédiger un recueil de bonnes pratiques à l'attention des opérateurs. Dans le même temps, il suggère que l'administration rédige une note contenant certains rappels de procédures à l'attention des opérateurs.
