

AVIS n°1484

Avis sur l'avant-projet de décret relatif à la formation
de base au numérique

Avis adopté le 25 octobre 2021

DEMANDE D'AVIS

Par courrier du 13 septembre 2021, la Ministre de l'Emploi et de la Formation, C. MORREALE, a sollicité l'avis du CESE Wallonie sur l'avant-projet de décret relatif à la formation de base au numérique.

EXPOSE DU DOSSIER

Le dispositif P.M.T.I.C (Plan mobilisateur des technologies de l'information et de la communication, institué par le décret du 3 février 2005 relatif au P.M.T.I.C et son arrêté d'exécution du 14 juillet 2005) vise à lutter contre la fracture numérique et à favoriser l'accès des demandeurs d'emploi et des personnes socialement fragilisées aux technologies de l'information et de la communication.

L'objectif d'inclusion numérique présent tant la Déclaration de politique régionale que les plans de relance du Gouvernement fédéral et du Gouvernement wallon passe notamment par l'évaluation et la révision des dispositifs actuels, incluant principalement le P.M.T.I.C et les Espaces publics numériques.

Dans cette perspective, un groupe de travail a été lancé au dernier trimestre 2020 afin, avec le SPW Economie, Emploi et Recherche ainsi que les représentants des opérateurs agréés P.M.T.I.C, d'évaluer le dispositif actuel et d'envisager son évolution. Ce travail a également associé les membres de la Commission consultative du P.M.T.I.C instituée au sein du CESE Wallonie (l'expert pédagogique du P.M.T.I.C, l'Agence du Numérique et le Forem) ainsi que le Cabinet en charge du Numérique.

1. CONSTATS ISSUS DE L'ÉVALUATION

Les constats qui suivent prennent pour référence l'évolution du dispositif entre 2015 (dernières modifications réglementaires en 2014 et renouvellement des agréments au 01.01.2015) et 2019 (dernière année de fonctionnement normal du dispositif, avant la crise sanitaire).

- **Premier constat : le dispositif est en perte de vitesse.** Le nombre d'opérateurs agréés est passé de 79 à 53, le nombre d'heures prestées de 131.633 à 92.110, le nombre de personnes formées de 3.813 à 2.400.

Cette diminution de l'offre ne peut s'expliquer par une diminution des besoins en formation de base au numérique. D'après le dernier baromètre du Numérique, on compte encore 11% de citoyens wallons qui n'ont pas accès à internet (7% de moins qu'en 2017) et 9% des citoyens disent n'avoir jamais utilisé internet au cours de leur vie (6% en moins qu'en 2017). Au-delà de ces chiffres, ce qui demeure encore, ce sont les fractures d'usages ainsi que des fractures socio-cognitives. Dans le même temps, la pénétration du numérique dans la société se poursuit et, avec elle, le caractère fondamental de la maîtrise, par toutes et tous, des compétences numériques de base (à titre d'illustration, la réforme de l'accompagnement prévoit ainsi la numérisation des relations entre le chercheur d'emploi et le service public de l'emploi). La crise COVID a aussi donné un coup d'accélérateur à ce processus avec par exemple le développement des formations et de l'accompagnement à distance.

- Deuxième constat : cette diminution de l'offre P.M.T.I.C est essentiellement le fait d'opérateurs agréés qui renoncent à leur agrément et à leur financement, la diminution de 79 opérateurs en 2015 à 53 en 2019 étant rarement due à des décisions de retrait ou de non-renouvellement d'agrément.
- Troisième constat : l'opérateur renonce à son activité P.M.T.I.C **en raison d'une disproportion entre ce que l'agrément et le financement impliquent comme contraintes et obligations pour le centre et ce que cet agrément et ce financement lui permettent de mettre en place comme action**. Parmi les contraintes et obligations, sont pointées les obligations pédagogiques (renforcées en 2014, notamment les conditions de qualification des formateurs), l'encadrement administratif du dispositif (renforcé à partir de 2015 tout comme les contrôles donnant lieu à de nombreuses récupérations de subventions), la lourdeur administrative (multiplicité des processus, paiements sur base d'informations rentrées de manière trimestrielle, heures à demander deux fois par an, etc.)
- Quatrième constat : **le financement est peu pérenne** malgré l'agrément pluriannuel et devient, d'année en année, moins suffisant. Ceci ne permet pas à l'opérateur d'anticiper les moyens dont il disposera, ce qui génère une insécurité permanente, particulièrement pour les microstructures. En outre, le taux horaire de financement, fixé à 7,5€ en 2005, est resté inchangé, ne prenant pas en compte l'indexation.
- Cinquième constat : **cette insécurité intrinsèque du dispositif s'est accentuée** ces dernières années avec notamment des décisions d'octroi d'heures, limitées aux prestations de l'année n-1, qui favorisaient nécessairement une diminution du volume d'activités d'année en année, des agréments écourtés à une durée d'un an, au lieu de trois, pour l'ensemble du secteur et enfin, la non-continuité de l'expertise pédagogique, dont la mission n'a pas été poursuivie au-delà du terme du marché public (31 août 2019).
- Sixième constat : **le cadre du dispositif est figé**, laissant peu de place à la liberté pédagogique et ne permettant pas à l'opérateur de faire évoluer son offre de formation au regard de l'évolution des technologies numériques et des besoins en compétence des publics éloignés (avec notamment l'obligation de s'inscrire dans un module court de 8-48h et obligation de prévoir 4 unités de formation, prédéfinies par la législation et essentiellement axés sur l'utilisation du PC).
- Septième constat : **les besoins des publics** sont en revanche en évolution, avec des publics de plus en plus éloignés, nécessitant un temps d'apprentissage mais aussi de soutien pédagogique plus important.
- Huitième constat : **l'absence d'indemnité de formation** pour les publics ou d'un quelconque incitant financier comparable à d'autres prestations d'insertion socioprofessionnelle est une entrave à la formation en P.M.T.I.C.

2. PROJET DE RÉFORME

Compte-tenu de ces constats sur le fonctionnement actuel du dispositif P.M.T.I.C et des enjeux en matière d'inclusion numérique, notamment dans une perspective d'insertion sur le marché de l'emploi, la Ministre de la Formation propose une révision du P.M.T.I.C avec les principaux objectifs suivants.

2.1. LISIBILITÉ ET VISIBILITÉ DE L'OFFRE DE FORMATION

L'ensemble de l'offre au numérique de base doit être **plus lisible et mieux connue** des publics et des professionnels susceptibles d'orienter les personnes. **Cet objectif sera pris en charge dans le cadre du plan d'inclusion numérique inscrit dans le plan de relance wallon**, afin :

- **de cartographier les lieux ressources de la médiation numérique et qualifier l'offre de services numériques** : la cartographie recensera et évaluera l'ensemble des structures ouvertes au public disposant de matériel informatique avec une connexion internet en accès libre animant des ateliers de formation ou d'initiation à l'informatique, proposant un accompagnement aux usages du numérique et notamment dans la réalisation des démarches administratives en ligne, proposant une aide à l'acquisition, à la configuration et à l'usage du matériel et des outils numériques ;
- **de visibiliser et de promouvoir les services de médiation numérique** : il s'agira de développer une nouvelle image de marque de la médiation numérique qui couvre l'ensemble des acteurs, des dispositifs et des projets.

Dans cette perspective et afin de faciliter la lisibilité et l'accès à l'offre de formation, la dénomination « P.M.T.I.C » est abandonnée. **L'avant-projet de décret abroge et remplace le décret du 3 février 2005 sur le P.M.T.I.C.**

Une stratégie de communication sera déployée, en collaboration avec le Ministre du Numérique, afin que l'offre de formation puisse être présentée de manière plus explicite aux publics en situation de fracture numérique.

2.2. FAVORISER L'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE (ART.4 ET 5)

Le décret vise avant tout à organiser **un dispositif d'insertion socioprofessionnelle, visant l'insertion directe ou indirecte sur le marché de l'emploi** (art.4). L'opérateur agréé organise un programme de formation destiné à doter le stagiaire des compétences numériques de base nécessaires à son insertion directe ou indirecte sur le marché de l'emploi. Par conséquent, il s'adresse **principalement à un public de demandeurs d'emploi éloignés du marché de l'emploi et en situation de fracture numérique** (art.5).

2.3. INSCRIRE LE DISPOSITIF DANS LE PAYSAGE GLOBAL DU NUMÉRIQUE

Par ailleurs, **l'objectif est d'inscrire le dispositif dans le paysage global d'offre de prestations** (orientation, accompagnement, formation...) **au numérique de base pour un public qui en est éloigné** (qu'ils soient demandeurs d'emploi, seniors, femmes, personnes en situation de handicap, travailleurs peu qualifiés). Ce paysage fait l'objet d'une **stratégie globale pour l'inclusion numérique dans le cadre des plans de relance**, relevant des compétences du Ministre du Numérique et de la Ministre de l'Emploi et de la Formation, et pilotée par le SPW-EER et l'AdN.

Par conséquent, **cette offre de formation de base au numérique se veut complémentaire aux autres dispositifs existants**, singulièrement les Espaces Publics Numériques. Cette complémentarité porte **sur les publics visés** : il ne s'adresse pas à tous les publics en situation de fracture numérique. Il s'adresse à ceux qui sont dans un parcours d'insertion socioprofessionnelle. La complémentarité porte également **sur le type de prestation** : il propose de la formation au numérique de base. Sa mission première n'est pas d'accompagner, ni d'orienter, ni d'offrir un accueil et un libre accès au numérique.

2.4. ADOPTER DES RÉFÉRENCES COMMUNES (ART.6 ET ART.9)

Le nouveau dispositif prend pour référence **DigComp, le cadre européen des compétences numériques pour les citoyens** (art.6, 4° et art. 9, 1°). Il prévoit en outre la possibilité de doter le secteur d'un référentiel commun de formation et d'un référentiel commun d'évaluation, tenant compte du projet de référentiel développé dans Start Digital.

Il est en outre prévu **une attestation de fin de formation** (art.9, 9°) qui doit favoriser la reconnaissance des acquis d'apprentissage et une fluidité des parcours de formation et d'insertion.

2.5. CADRE PÉDAGOGIQUE HARMONISÉ (ART.6 ET ART.9)

Le projet de décret fixe un cadre pédagogique harmonisé sur l'ensemble du territoire. L'opérateur doit présenter **un programme de formation qui porte sur des unités d'acquis d'apprentissage conformes au DigComp** (art.9).

La durée du programme, incluant l'évaluation initiale et finale ainsi que le suivi pédagogique, **ne peut être inférieure à huit heures et ne peut être supérieure à quatre-vingts heures** (art.6, §4). Il doit garantir un suivi pédagogique, une évaluation formative et participative et une reconnaissance des acquis d'apprentissage au terme de la formation (art.6, §5)

Ce cadre commun à l'ensemble des opérateurs n'empêche pas, par ailleurs, une liberté pédagogique de chaque opérateur, qui reste libre de définir son programme, ses méthodes, ses outils, etc. Cette souplesse laissée aux opérateurs de formation dans la définition du programme doit leur permettre de mieux s'adapter à l'évolution des besoins en matière de numérique.

La référence commune à DigComp vise à permettre que l'offre de formation soit **mieux axée sur les besoins numériques actuels** qui ont largement dépassé l'utilisation du PC et le traitement de texte. Les compétences visées touchent à la recherche d'informations en ligne, à l'utilisation des technologies numériques pour interagir avec les services, à utiliser des outils de collaboration en ligne, à la création de contenus variés, etc. Ce cadre est amené à évoluer en même temps que le cadre de référence DigComp.

2.6. SOUTIEN PÉDAGOGIQUE RENFORCÉ ET PERSPECTIVE D'INDEMNISATION (ART.6 ET ART.9)

Les obligations pédagogiques prévues à l'entrée en formation (identification des besoins, élaboration d'un parcours de formation avec le stagiaire), durant la formation en termes d'évaluations participatives et formatives, ainsi qu'en fin de formation (attestation des acquis d'apprentissage) visent à garantir **un soutien pédagogique minimum pour l'ensemble des stagiaires** (art.6, 5° et art.9, 9°).

La durée maximale de la formation passant de 48 à 80h (art.6, 4°) permet, le cas échéant, **de consacrer plus de temps d'apprentissage et de soutien pédagogique pour les publics plus fragilisés.**

Par ailleurs, dans le cadre de la réforme du contrat de formation professionnelle lié à l'accompagnement, **il sera examiné la possibilité de contractualiser le processus de formation avec le Forem**, l'opérateur et le stagiaire, avec notamment pour avantage pour ce dernier d'obtenir une **indemnité de formation** ainsi que le remboursement des frais de transport et de garde d'enfants.

2.7. UN CADRE DE RECONNAISSANCE ET DE FINANCEMENT STABLE ET PÉRENNE (ART.7)

L'agrément initial a une durée de deux ans sauf pour les opérateurs agréés dans le cadre actuel du P.M.T.I.C, pour lesquels il est de 6 ans. Le renouvellement d'agrément a une durée de 6 ans, moyennant rapport d'évaluation positif portant sur la gestion administrative et financière, les ressources humaines et matérielles et la qualité pédagogique des formations. Cet agrément porte sur un quota d'heures agréées déterminé éventuellement révisable.

Le financement est garanti pour toute la période d'agrément pour autant que l'opérateur réalise au minimum 90% des heures (et sans préjudice des règles d'utilisation des subventions). L'avant-projet prévoit la possibilité pour le Gouvernement de préciser les heures d'absences du stagiaire à des heures de présence (par exemple, en cas de maladie avec justificatif, de démarches de recherche d'emploi avec justificatif, etc.) (art.10, §3).

L'ensemble de ces dispositions ont vocation à **garantir un cadre de reconnaissance et de financement plus pérenne aux opérateurs** et, par conséquent, de stabiliser et de professionnaliser l'offre de prestation.

2.8. UN FINANCEMENT RENFORCÉ (ART.10)

Le nouveau dispositif prévoit un financement renforcé de l'offre de formation, intégrant l'indexation. Le forfait horaire de 7,5€ fixé en 2005 n'avait jamais été indexé, déconnectant progressivement le financement du coût réel des prestations mais aussi de l'évolution du financement d'autres dispositifs de formation et d'insertion. Il est proposé **d'aligner le taux horaire sur celui des CISP, à hauteur de 15,85€ en 2021**, la majeure partie des opérateurs P.M.T.I.C étant par ailleurs agréés en tant que CISP (33 sur 53 opérateurs). L'avant-projet de décret prévoit que ce taux horaire est **indexé annuellement**.

Sur le plan budgétaire, la Note au Gouvernement wallon indique que *« les premières subventions versées sur base de la nouvelle base légale le seront à partir du budget 2023 pour des opérateurs agréés au 1er janvier 2023. Elles seront imputées sur l'AB 33.32 du PROG.18.21 à hauteur des crédits disponibles. **Le complément de financement soit 6,5 millions € est assuré par des crédits « Get Up Wallonia »** »*.

En réponse aux remarques de l'Inspection des Finances suggérant que l'impact budgétaire pourrait être mieux chiffré et phasé dans le temps, la Note au Gouvernement wallon annonce que *« cette estimation interviendra entre la deuxième et troisième lecture et que le coût de fonctionnement de la Commission chargée de la fonction consultative ainsi que du coût de l'expert chargé du soutien pédagogique sera intégré dans cette estimation »*.

Synthèse

Le CESE Wallonie partage les constats issus de l'évaluation du dispositif P.M.T.I.C. ainsi que les objectifs de la réforme tels qu'exposés dans la Note au Gouvernement wallon. Il accueille favorablement l'avant-projet de décret relatif à la formation de base au numérique, celui-ci apportant des éléments de réponse à l'essentiel des considérations et propositions émises dans l'avis d'initiative A.1401 relatif au P.M.T.I.C concernant le renforcement de la visibilité du dispositif, la clarification de son positionnement dans le champ de l'insertion socio-professionnelle, la délivrance d'une attestation de compétences acquises, l'indexation du montant de la subvention horaire et le réexamen des critères d'éligibilité du public au dispositif.

De façon générale, le CESE Wallonie soutient la volonté du Gouvernement wallon d'intégrer cette réforme dans une Stratégie globale d'inclusion numérique prévue dans le cadre du Plan de relance et d'accompagner cette Stratégie globale d'une cartographie de l'offre de prestations et d'une campagne de communication visant à visibiliser cette offre. Il invite le Gouvernement à préciser ses intentions en la matière (calendrier, méthode de travail, acteurs impliqués, ...) et à opérationnaliser rapidement ces mesures.

En ce qui concerne l'avant-projet de décret, le CESE Wallonie demande que :

- les opérateurs agréés soient considérés comme partenaires de l'accompagnement au sens du futur décret relatif à l'accompagnement orienté coaching et solutions des demandeurs d'emploi et que les deux dispositifs soient clairement et formellement articulés ;
- les conditions d'éligibilité des demandeurs d'emploi en situation de fracture numérique soient revues et élargies ;
- l'augmentation importante du budget consacré au dispositif soit accompagnée d'objectifs chiffrés en termes de stagiaires et heures de formation ;
- les rôles des différents acteurs dans la procédure d'agrément soient inscrits dans l'avant-projet de décret, comme c'est le cas dans le décret actuel et pour la plupart des dispositifs de formation et d'insertion ;
- les missions du CESE Wallonie et de la Commission d'agrément dans la fonction consultative soient clarifiées en veillant à distinguer la fonction consultative générique (CESE Wallonie) et la fonction consultative technique (Commission d'agrément) ;
- les premières évaluations soient réalisées dans un délai plus court afin d'apporter rapidement, le cas échéant, les précisions et corrections nécessaires au décret ;
- un modèle d'attestation de compétences acquises, établi en concertation avec les représentants des opérateurs, soit mis à disposition des opérateurs.

1. RÉTROACTES

Fin 2018, sur base du travail d'analyse et de réflexion communiqué par la Commission P.M.T.I.C visant à formuler des propositions pour soutenir et redynamiser, le CESE Wallonie a émis **l'avis d'initiative A.1401 sur le Plan Mobilisateur des Technologies de l'Information et de la Communication (P.M.T.I.C) dans lequel il mettait notamment l'accent sur les points suivants :**

- dans le contexte d'une importante fracture numérique et de ses conséquences en termes de décrochage au niveau de l'insertion sociale et socioprofessionnelle et en articulation avec d'autres dispositifs de formation et d'insertion, le P.M.T.I.C reste d'actualité et garde toute sa raison d'être ;
- 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 P.M.T.I.C 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 P.M.T.I.C 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.

En avril 2021, le CESE Wallonie a également été informé du contenu du **courrier adressé par la Commission P.M.T.I.C à la Ministre de l'Emploi et de la Formation** après la présentation par le cabinet de la Ministre des orientations de l'avant-projet de décret visant à réformer le dispositif.

Enfin, dans de récents avis relatifs à Get up Wallonia (Avis A.1455 du 14/12/2020) et aux fiches wallonnes du Plan pour la relance et la résilience (Avis A.1462 du 22/03/2021), **le CESE Wallonie a mis en évidence la nécessité de mobiliser les dispositifs de formation notamment pour former aux compétences numériques de base ou avancées selon le profil du demandeur d'emploi ou du travailleur et a apporté son soutien aux projets visant à soutenir l'inclusion numérique et à réduire la fracture numérique vis-à-vis de différents publics.**

2. CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES

Le CESE Wallonie constate tout d'abord que **l'avant-projet de décret apporte des éléments de réponse à l'essentiel des considérations et propositions émises dans son avis A.1401 relatif au P.M.T.I.C** concernant la nécessité de renforcer la visibilité et de clarifier le positionnement du dispositif dans le champ de l'insertion socio-professionnelle, la délivrance d'une attestation de compétences acquises, l'indexation du montant de la subvention horaire et le réexamen des critères d'éligibilité du public au dispositif.

Le CESE Wallonie relève également que **la plupart des remarques communiquées à la Ministre par la Commission P.M.T.I.C après la présentation des orientations de la réforme apparaissent avoir été prises en compte.**

De façon générale, le CESE Wallonie **partage les constats issus de l'évaluation** exposés dans la Note au Gouvernement wallon relatifs d'une part, à la perte de vitesse du dispositif en dépit de la persistance et de l'évolution des besoins en formation de base au numérique et d'autre part, aux causes de cette diminution d'activités.

Sur base de ces différents éléments, le CESE Wallonie **adhère aux objectifs de la réforme** tels présentés dans la Note au Gouvernement wallon à savoir :

- **Inscrire le dispositif dans le paysage global d'offre de prestations** (orientation, accompagnement, formation...) dédiées au numérique de base pour un public qui en est éloigné (qu'ils soient demandeurs d'emploi, seniors, femmes, personnes en situation de handicap, travailleurs peu qualifiés) et ce dans le cadre d'une stratégie globale pour l'inclusion numérique dans le cadre des plans de relance ;
- Par conséquent, **délimiter plus clairement la spécificité du dispositif et sa complémentarité avec les dispositifs existants en termes de public** (principalement les demandeurs d'emplois en situation de fracture numérique et dans une perspective d'insertion socioprofessionnelle) et de prestations (la formation au numérique de base) ;
- **Améliorer la lisibilité et la visibilité de l'offre en formation numérique** tant pour les différents publics que pour les professionnels de l'orientation en cartographiant et visibilisant l'offre de services numériques dans ses différents aspects ;
- **Adopter un cadre pédagogique harmonisé**, par la référence à DigComp, le cadre européen des compétences numériques et/ou à un référentiel commun de formation et d'évaluation et garantir à l'issue de la formation, **la délivrance d'une attestation de compétences acquises** ;
- Prévoir une **durée du programme de formation**, incluant l'évaluation initiale et finale ainsi que le suivi pédagogique, variant entre huit heures minimum et quatre-vingts heures maximum ;
- **Assurer un cadre de reconnaissance et de financement plus stable aux opérateurs**, par des durées d'agrément plus longues et en garantissant le financement pour toute la période d'agrément pour autant que l'opérateur réalise au minimum 90% des heures ;
- **Renforcer le financement de l'offre de formation**, en alignant le taux horaire sur celui des C.I.S.P. à hauteur de 15, 85 €, indexé annuellement.

Dès lors, sur base de ces travaux antérieurs, de ces constats partagés et de cette adhésion aux objectifs de la réforme, le CESE Wallonie accueille favorablement l'avant-projet de décret relatif à la formation de base au numérique. Il formule les remarques et demandes suivantes.

2.1. STRATÉGIE GLOBALE POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE ET CARTOGRAPHIE DE L'OFFRE

Le Conseil relève que selon la Note au Gouvernement wallon, « *l'objectif est d'inscrire le dispositif dans le paysage global d'offre de prestations (orientation, accompagnement, formation...) au numérique de base pour un public qui en est éloigné (qu'ils soient demandeurs d'emploi, seniors, femmes, personnes en situation de handicap, travailleurs peu qualifiés). Ce paysage fait l'objet d'une stratégie globale pour l'inclusion numérique dans le cadre des plans de relance, relevant des compétences du Ministre du Numérique et de la Ministre de l'Emploi et de la Formation, et pilotée par le SPW-EER et l'AdN.* »

Le Conseil adhère pleinement à cet objectif, mais ne dispose pas à ce stade d'informations sur l'élaboration et la mise en œuvre de cette Stratégie globale pour l'inclusion numérique. Il invite le Gouvernement d'une part, à **préciser ses intentions en la matière** (calendrier, méthode de travail, opérateurs et dispositifs impliqués, budgets alloués, ...), d'autre part, à **opérationnaliser cet objectif rapidement** en définissant les rôles et missions des différents acteurs (opérateurs P.M.T.I.C, EPN, CdC, ...) au regard des besoins identifiés en terme de publics et prestations, les relations et complémentarités entre ces différents acteurs (notamment entre les opérateurs agréés « formation de base au numérique » et les Espaces Publics Numériques) et en leur allouant les moyens nécessaires à la réalisation de leurs missions.

A ce stade, le Conseil relève que, toujours selon la Note au Gouvernement wallon, *« cette offre de formation de base au numérique se veut complémentaire aux autres dispositifs existants, singulièrement les Espaces Publics Numériques. Cette complémentarité porte sur les publics visés : il ne s'adresse pas à tous les publics en situation de fracture numérique. Il s'adresse à ceux qui sont dans un parcours d'insertion socioprofessionnelle. La complémentarité porte également sur le type de prestation : il propose de la formation au numérique de base. Sa mission première n'est pas d'accompagner, ni d'orienter, ni d'offrir un accueil et un libre accès au numérique. »*

Si le CESE Wallonie peut adhérer à cette orientation, il rappelle que le dispositif P.M.T.I.C poursuivait, plus largement, un objectif d'insertion « sociale et/ou socioprofessionnelle ». Le Conseil souligne dès lors que dans le cadre de la Stratégie globale pour le numérique à venir, **une attention particulière et des moyens suffisants devront être réservés à l'objectif d'insertion sociale et aux difficultés numériques des autres publics que ceux en recherche active d'emploi.**

Par ailleurs, le CESE Wallonie souligne **les articulations à établir avec le projet « Start Digital »** développé depuis 2020 par le S.P.W dont l'objectif général est précisément de renforcer les compétences numériques de base pour les demandeurs d'emploi et les apprenants adultes peu scolarisés. Le Conseil relève que les axes de travail et productions attendues de ce projet rejoignent très directement les finalités de l'avant-projet de décret et les besoins que rencontreront les opérateurs agréés dans le cadre de la mise en œuvre du nouveau décret, comme :

- La communication auprès des structures de 1^{ère} ligne en contact avec le public cible ;
- L'évaluation des compétences numériques ;
- Les formations aux compétences numériques :
- L'élaboration de ressources pédagogiques ;
- L'adaptation des formations existantes ;
- La certification / validation des compétences (test d'une certification pour les niveaux débutants et réflexion sur la pertinence d'une épreuve de validation).

Le CESE Wallonie invite donc le Gouvernement wallon à mettre en place cette articulation de façon à ce que ces productions soient effectivement utilisables et utilisées par les opérateurs agréés. **Dans cette perspective, il préconise d'associer la Commission d'agrément et l'expert pédagogique aux travaux de Start Digital.**

2.2. CARTOGRAPHIE ET VISIBILITÉ DE L'OFFRE

Complémentairement à cette Stratégie globale pour l'inclusion numérique, **la Note au Gouvernement wallon annonce dans le cadre du plan de relance wallon, la réalisation d'une cartographie des lieux de ressources de la médiation numérique et une stratégie de communication** visant à présenter de manière plus explicite l'offre de formation aux publics en situation de fracture numérique.

Le CESE Wallonie considère que la réalisation de cette cartographie de l'offre est **un élément essentiel d'une Stratégie globale d'inclusion numérique en vue d'une couverture adéquate des besoins identifiés et d'une allocation optimale des ressources qui y seront dédiées**. Il soutient donc cet objectif. Cependant, le CESE Wallonie ne dispose d'aucune information sur la réalisation et mise à disposition des acteurs de cette cartographie, les acteurs qui en seront chargés ou qui seront impliqués dans sa réalisation, les délais prévus, ... **Il invite donc le Gouvernement wallon à préciser rapidement les modalités d'opérationnalisation de cette mesure.**

La volonté de visibiliser et de promouvoir les dispositifs de formation de base au numérique apparaît également comme un élément fondamental dans l'atteinte des objectifs d'une Stratégie globale pour l'inclusion numérique, dont la formation de base au numérique fait partie. Le CESE Wallonie attire cependant l'attention sur le fait que l'ambition de donner une nouvelle image de marque à l'ensemble du domaine de la médiation numérique et de faire connaître explicitement les services aux publics qui en ont réellement besoin (les personnes en fracture numérique, demandeurs d'emploi ou non) sera complexe à réaliser et demandera la mise à disposition de moyens.

Pour le CESE Wallonie, le plan de communication et d'accroche des publics visés en situation de fracture numérique et qui ne pourra donc pas passer exclusivement par le numérique, devra certainement également mettre l'accent sur le contact interpersonnel et inclure, outre les Ministres du numérique et de la Formation, la participation de différents acteurs en contact direct avec ce public, dont le FOREM, les CISP et les actuels EPN, mais également les CPAS, le RWLP, des ASBL d'éducation populaire, des organisations d'écrivains publics, ...

2.3. POSITIONNEMENT DU DISPOSITIF ET RELATIONS AVEC LE FOREM

Le CESE Wallonie constate que l'avant-projet de décret positionne plus clairement le dispositif comme **un dispositif d'insertion socioprofessionnelle, orienté principalement vers des demandeurs d'emploi éloignés du marché du travail et visant leur insertion directe ou indirecte du stagiaire sur le marché de l'emploi**. Il soutient cette orientation, pour autant qu'elle s'inscrive effectivement dans une stratégie globale d'inclusion numérique dans laquelle les besoins des différents publics sont effectivement rencontrés par différents dispositifs clairement identifiés.

En conséquence, aux yeux du CESE Wallonie, **les opérateurs agréés dans le cadre de la formation de base au numérique devraient donc être considérés comme « partenaires de l'accompagnement » tels que définis par le projet de décret relatif à l'accompagnement orienté coaching et solutions des chercheurs d'emploi**. Le Conseil constate cependant que les opérateurs agréés pour la formation de base au numérique (ex-opérateurs P.M.T.I.C) ne sont pas cités formellement à l'article 18 de ce projet de décret parmi « les partenaires de l'accompagnement ». Il relève aussi que cet article habilite le Gouvernement à compléter la liste des partenaires de l'accompagnement avec lesquels le FOREM collabore.

Si comme le CESE Wallonie le comprend, les opérateurs agréés pour la formation de base au numérique sont considérés comme « partenaires de l'accompagnement », il apparaît indispensable d'articuler plus clairement les deux dispositifs,

- soit en citant formellement les opérateurs agréés pour la formation de base au numérique parmi les partenaires de l'accompagnement dans le projet de décret relatif à l'accompagnement orienté coaching et solutions des chercheurs d'emploi ;
- soit en complétant la liste des partenaires de l'accompagnement comme l'article 18 du même projet de décret l'y habilite ;

- soit en intégrant dans l'avant-projet de décret relatif à la formation de base au numérique, les principales dispositions du chapitre 3 du projet d'arrêté portant exécution du décret relatif à l'accompagnement orienté coaching et solutions relatifs au dialogue opérationnel (section 3), à la convention de collaboration (section 4), à l'adressage (section 5) et à la communication et l'échange d'informations (section 6).

Complémentairement, le CESE Wallonie invite à examiner l'opportunité d'**inclure certains de ces éléments tels que la signature d'une convention de collaboration avec le FOREM ou la communication par l'opérateur au FOREM d'informations détaillées concernant son offre de formation parmi les obligations imposées à l'opérateur (art.9).**

2.4. PUBLIC-CIBLE

Selon la Note au Gouvernement wallon, le projet de décret vise avant tout à **organiser un dispositif d'insertion socioprofessionnelle, visant l'insertion directe ou indirecte sur le marché de l'emploi (art.4).** L'opérateur agréé organise un programme de formation destiné à doter le stagiaire des compétences numériques de base nécessaires à son insertion directe ou indirecte sur le marché de l'emploi. **Par conséquent, il s'adresse principalement à un public de demandeurs d'emploi éloignés du marché de l'emploi et en situation de fracture numérique.**

L'article 5 précise les conditions d'éligibilité des stagiaires :

Est considérée comme stagiaire la personne :

« 1° en situation de fracture numérique, **ne maîtrisant pas un ensemble significatif de compétences numériques de base identifiées dans le cadre de DigComp** ou, s'il échec, dans le référentiel de formation ;

2° non-soumise à l'obligation scolaire ;

3° résidant sur le territoire de la région de langue française ;

4° et répondant à **une des conditions suivantes** :

- a) être demandeur d'emploi inoccupé inscrit auprès de l'Office et **disposer au maximum du certificat d'enseignement secondaire du deuxième degré** ou d'un titre équivalent ;
- b) avoir été demandeur d'emploi inoccupé inscrit auprès de l'Office pendant **une période d'inoccupation d'au moins dix-huit mois au cours des vingt-quatre mois** qui précèdent la date de son entrée en formation ;
- c) être demandeur d'emploi inoccupé inscrit auprès de l'Office et **ne pas avoir exercé d'activité professionnelle pendant les trois années précédant l'entrée en formation, ni avoir bénéficié d'allocations de chômage ou d'insertion au cours de cette même période** ;
- d) être **un étranger qui séjourne légalement sur le territoire belge**, conformément à la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers, y compris dans le cadre des recours prévus par les dispositions contenues dans le titre III de la loi précitée, et qui dispose au maximum du certificat d'enseignement secondaire de deuxième degré ou d'un titre équivalent. »

Par dérogation, **« les opérateurs agréés peuvent former, dans le cadre du présent décret, à concurrence de vingt-cinq pourcents maximum des bénéficiaires, la personne justifiant sa formation au numérique par un motif d'insertion à l'emploi ou de maintien à l'emploi.**

*La condition visée à l'alinéa 1er est notamment remplie dans le chef **des travailleurs à temps partiel involontaire**, tel que visé à l'article 29 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage, **des personnes en cellule de reconversion** conformément au décret du 29 janvier 2004 relatif au plan d'accompagnement des reconversions et des travailleurs peu qualifiés, tel que défini par le Gouvernement. »*

Le Conseil adhère à l'orientation générale centrant le dispositif sur l'acquisition des compétences numériques de base nécessaires à l'insertion directe ou indirecte des stagiaires sur le marché de l'emploi. Pour le CESE Wallonie, au vu du public-cible, il doit être clairement établi, en terme notamment de répartition des rôles entre acteurs, que l'objectif de cette formation est une résorption de la fracture numérique par l'acquisition de compétences numériques transversales de base, permettant d'améliorer les possibilités d'insertion sur le marché du travail. **Il ne s'agit donc pas d'une formation professionnelle dans le domaine du numérique**, pour lesquelles d'autres acteurs sont compétents, tant pour l'organisation des formations que pour la définition des profils métiers et de formation (S.F.M.Q).

A ce titre, le CESE Wallonie attire l'attention sur la nécessité de prévoir la possibilité pour un opérateur, en concertation avec le conseiller Forem, d'orienter un stagiaire vers une formation professionnelle dans le domaine du numérique si la formation de base éveille chez le stagiaire un réel intérêt pour cette filière.

Le CESE Wallonie considère cependant que les conditions d'éligibilité des demandeurs d'emploi telles que définies à l'article 5, a), b) et c) sont trop restrictives tant en termes de diplôme, que de durée d'inoccupation ou d'exercice d'une activité professionnelle antérieure. Le CESE Wallonie ne perçoit pas l'intérêt et l'opportunité d'exclure a priori des demandeurs d'emploi disposant par exemple du CESS ou ayant exercé une brève activité professionnelle ou bénéficié d'une allocation de chômage ou d'insertion durant les trois années précédentes. Il souligne que la première et principale condition d'accès au dispositif, énoncée à l'article 5, 1° est que le stagiaire soit « *en situation de fracture numérique, ne maîtrisant pas un ensemble significatif de compétences numériques de base identifiées dans le cadre de DigComp ou, s'il échec, dans le référentiel de formation* ». Le Conseil relève qu'à l'avenir, cette condition devrait être vérifiée dès l'inscription du demandeur d'emploi par le Forem chargé d'évaluer son autonomie numérique définie notamment comme disposer « *des capacités numériques suffisantes pour utiliser adéquatement les outils digitaux mis à disposition du Forem en vue de sa recherche d'emploi et de son insertion sur le marché du travail* » (art.10 du projet d'arrêté portant exécution du décret relatif à l'accompagnement orienté coaching et solutions des chercheurs d'emploi).

Le CESE Wallonie demande donc au Gouvernement de revoir et d'élargir les conditions d'éligibilité au dispositif des demandeurs d'emploi en situation de fracture numérique. Il préconise notamment de permettre à des demandeurs d'emploi exprimant un besoin et une demande de formation de base au numérique, **d'accéder sur base volontaire au dispositif.**

Par ailleurs, le CESE Wallonie accueille favorablement les possibilités d'accès au dispositif, dans une perspective d'insertion ou de maintien dans l'emploi, de **travailleurs à temps partiel involontaire** et de **personnes en cellule de reconversion**, ouvertes par la dérogation inscrite au dernier alinéa de l'article 5.

Enfin, **le CESE Wallonie invite à vérifier et à préciser pour les différentes catégories de personnes éligibles, les possibilités et modalités de vérification des conditions d'éligibilité qui seront fixées.**

2.5. ASPECTS BUDGÉTAIRES ET OBJECTIFS QUANTITATIFS

La Note au Gouvernement wallon annonce qu'outre le budget alloué actuellement au dispositif P.M.T.I.C. (budget 2021 : 961.000 €), un complément de financement de 6,5 millions € sera assuré par des crédits « Get Up Wallonia

Pour le CESE Wallonie, **cette augmentation considérable du budget consacré au dispositif peut être justifiée**, d'une part par la priorité accordée à la formation numérique et l'inclusion numérique dans les plans de relance, d'autre part, par le doublement de la subvention horaire (de 7,5€ à 15,85€) et l'allongement de la durée maximale de formation (de 48h à 80h) et enfin, par la volonté de visibiliser l'offre de formation et donc potentiellement, d'accroître le recours au dispositif.

Cependant, le CESE Wallonie s'étonne que **cette augmentation importante du budget ne soit accompagnée d'aucun objectif chiffré en termes de personnes formées et de volume d'heures de formation**. Il demande au Gouvernement de préciser les objectifs quantitatifs assignés au nouveau dispositif, ce qui permettra d'évaluer le caractère pertinent ou non des moyens qui y seront alloués.

2.6. RÔLE DES DIFFÉRENTS ACTEURS DANS LA FONCTION CONSULTATIVE ET LA PROCÉDURE D'AGRÉMENT

Dans un souci de clarté et d'efficacité, et en référence à d'autres dispositifs de formation et d'insertion socioprofessionnelle, **le CESE Wallonie demande que les rôles et missions des différents acteurs dans la procédure d'agrément et la fonction consultative soient inscrits dans l'avant-projet de décret**, comme c'est le cas notamment dans le décret du 3 février 2005 sur le P.M.T.I.C. (dont l'article 7 liste les missions respectives de la Commission P.M.T.I.C., du CESE Wallonie et de l'Administration), dans le décret du 10 juillet 2013 relatif aux C.I.S.P. (article 16) ou dans le décret relatif aux Incitants financiers à la formation des travailleurs occupés par les entreprises.

Ainsi, en référence à l'article 7, §2 de l'actuel décret, il demande notamment de mentionner que le CESE Wallonie est chargé :

- d'assurer le secrétariat de la Commission consultative ;
- de remettre d'initiative ou sur demande du Gouvernement des avis motivés sur l'exécution du décret et sur toute initiative publique en matière de stratégie numérique.

Le CESE Wallonie attire également l'attention sur **l'importance de distinguer clairement, dans l'exercice de la fonction consultative, les rôles et missions du CESE Wallonie (fonction consultative générique) et des Commissions d'agrément (fonction consultative technique)**.

Dans cette perspective, et en référence notamment au décret du 3 février 2005 relatif au P.M.T.I.C., il demande de **supprimer parmi les missions confiées à la Commission par l'article 11 du projet, la mission « 5° d'émettre d'initiative tout avis qu'elle estime utile dans le cadre de la mise en œuvre du décret ainsi que sur toute initiative de politique publique en matière de stratégie numérique », cette mission relevant de la fonction consultative générique exercée notamment par le CESE Wallonie.**

Complémentaire, il invite à modifier la fin du point 6° du même article « *de participer annuellement à l'évaluation de l'impact des formations, sur la base des rapports visés aux articles 14 et 15, et, le cas échéant, de formuler au Gouvernement des recommandations visant à améliorer l'exécution du présent décret* » par « **...de formuler au CESE Wallonie des recommandations visant à améliorer l'exécution du présent décret** ». Dans la pratique, cette formulation permet que les problèmes constatés par les Commissions d'agrément et les propositions visant l'amélioration de la qualité des dispositifs soient portés à la connaissance du CESE Wallonie et pris en compte dans les avis de celui-ci sur les différents dispositifs, comme ce fut le cas à titre d'exemple pour l'avis d'initiative A.1401 sur le P.M.T.I.C. émis par le CESE Wallonie sur base d'un travail d'analyse et de réflexion communiqué par la Commission P.M.T.I.C.

En ce qui concerne les missions de la Commission, le CESE Wallonie constate qu'elle conserve une mission en matière de répartition et révision des heures entre opérateurs (art.11, 1°). Cependant, le décret (art.7, §2) prévoit également d'une part, que les opérateurs obtiennent un nombre d'heures de formation fixe pour la durée de leur agrément (contrairement à la situation actuelle où la Commission doit faire une proposition chaque année sur base des demandes rentrées par les opérateurs), d'autre part que le nombre d'heures agréées peut être révisé selon les modalités déterminées par le Gouvernement. **Le CESE Wallonie attire l'attention sur la nécessité de clarifier par l'arrêté d'exécution, les modalités d'attribution et de révision des heures de formation agréées ainsi que le rôle de la Commission en la matière.**

Le CESE Wallonie note que parmi les conditions d'agrément figure celle de « *répondre à des besoins de formation de base au numérique non-rencontrés sur le territoire de la région de langue française* ». Il invite à **vérifier si l'Administration et/ou la Commission d'agrément seront capables de vérifier la réalisation de cette condition et sur quelle base**. Il souligne la nécessité dans cette perspective de **mettre à disposition des acteurs la cartographie de l'offre** annoncée dans la Note au Gouvernement wallon.

Enfin, pour ce qui concerne la composition de la Commission, le Conseil invite à examiner, outre la participation des membres composant l'actuelle Commission P.M.T.I.C, dont l'expert pédagogique, **l'opportunité d'associer d'autres experts** issus par exemple des Centres de compétence actifs dans le domaine du numérique.

2.7. SUIVI ET ÉVALUATION

L'avant-projet de décret prévoit, outre un rapport d'activités globalisé établi par l'Administration, que l'IWEPS réalise tous les 5 ans un rapport d'évaluation de l'exécution du décret.

Le CESE Wallonie considère que les premières évaluations doivent être réalisées dans un délai plus court afin d'apporter le cas échéant sur base de cette première évaluation, les précisions et corrections nécessaires au décret. Il propose donc :

- qu'un premier rapport sur la mise en œuvre du décret soit réalisé au terme de la première année par l'Administration et la Commission d'agrément ;
- que la première évaluation de l'IWEPS soit réalisée trois ans après la mise en œuvre du décret ;
- que les évaluations suivantes soient réalisées tous les cinq ans.

Il demande également qu'il soit mentionné que **le rapport d'évaluation de l'IWEPS est communiqué au CESE Wallonie.**

Le CESE Wallonie souligne la nécessité de **préciser, dès l'entrée en vigueur du décret et notamment dans l'arrêté d'exécution, les principaux indicateurs d'évaluation attendus, afin d'assurer la collecte par l'Administration et les opérateurs des données nécessaires à l'évaluation.**

2.8. CADRE PÉDAGOGIQUE HARMONISÉ ET ATTESTATION DE COMPÉTENCES ACQUISES

Le CESE Wallonie soutient la volonté d'encadrer le dispositif en imposant une référence commune au DigComp, le cadre européen des compétences numériques pour les citoyens, ou au référentiel de formation déclinant DigComp. Dans un souci de cohérence globale du dispositif et comme prévu par l'article 2, dernier alinéa, **il demande au Gouvernement wallon d'identifier plus précisément dans l'arrêté d'exécution, les référentiels de formation et d'évaluation auxquels devront se référer les opérateurs.**

Dans le prolongement, le CESE Wallonie souligne également **l'importance de l'attestation des acquis d'apprentissage** que les opérateurs seront tenus de délivrer aux stagiaires à l'issue de la formation. La délivrance de cette attestation de compétences acquises apparaît essentielle tant pour améliorer et fluidifier les parcours de formation des stagiaires que pour garantir la qualité et la crédibilité du dispositif. **Le CESE Wallonie invite le Gouvernement à examiner en concertation notamment avec les représentants des opérateurs, la mise à disposition d'un modèle unique d'attestation des acquis d'apprentissage.**
