



PLAN
MARSHALL
4.0



MÉTIERS D'AVENIR

MÉDIATEUR NUMÉRIQUE

MÉDIATEUR NUMÉRIQUE, UN MÉTIER D'AVENIR ?

Vie sociale, travail, enseignement, citoyenneté, production, consommation, etc. le numérique touche tous les domaines de la société. Personne ne semble pouvoir y échapper ; et pourtant tout le monde n'est pas outillé pour évoluer dans ce monde digitalisé. C'est pourquoi il existe des professionnels dont la mission consiste justement à rapprocher ces technologies du public : ce sont les médiateurs numériques.

En Wallonie, la médiation numérique constitue la mission de plus de 200 animateurs multimédias dans 174 Espaces Publics Numériques. Mais ils ne sont pas les seuls à assurer ce rôle, d'autres acteurs l'assument également à des degrés divers. C'est pourquoi le présent rapport a élargi le propos aux animateurs de laboratoires de fabrication numérique et au réseau des animateurs d'espaces de coworking dont les profils et les missions, plus spécifiques, se rapprochent de celles des animateurs multimédias sans toutefois s'y confondre.

Les enjeux de la médiation numérique sont intimement liés à l'évolution du concept de « fracture numérique ».

Lutter contre cette fracture numérique consistait initialement à permettre à tout un chacun d'accéder aux technologies « internet », notamment en mettant à disposition des équipements (ordinateurs, connexion internet, etc.). Au fur et à mesure que les technologies numériques gagnaient du terrain, il est vite apparu

que maîtriser les usages numériques devenait un enjeu social générant de l'exclusion. La mission de médiation numérique était alors décrite en termes « d'inclusion numérique ».

Aujourd'hui, alors que presque tout le monde bénéficie d'une connexion internet et d'équipements, le plus souvent mobiles, la fracture matérielle est moindre, ou se pose autrement. De plus, les services et pratiques numériques se sont non seulement multipliés mais leur évolution s'accélère rendant un accompagnement du public à des usages spécifiques de moins en moins pertinent. Si la question matérielle et sociale demeure, le véritable enjeu est à présent de transmettre une culture du numérique. On parle alors de fracture numérique des compétences.

Assurément, au regard des enjeux, les métiers de la médiation numérique ont de l'avenir. Les défis qui s'annoncent sont en effet de taille et concernent l'évolution des publics, les nouveaux modes de fonctionnement dans la société ou encore la rapidité de l'évolution des technologies et des services numériques. Le métier de médiateur se situe donc au cœur de la transformation numérique de la société et devra lui aussi évoluer.

Anticiper les évolutions, l'émergence ou la transformation de métiers constitue un axe majeur de la mis-

TABLE DES MATIÈRES

MÉDIATEUR NUMÉRIQUE, UN MÉTIER D'AVENIR ?	2
Partie 1 – Synthèse des résultats	4
Contexte institutionnel	5
Public.....	6
Technologies	7
Nouvelles formes de travail, de consommation, d'accès aux services.	7
Partie 2 – La démarche et les résultats pas à pas	8
1. Le périmètre du métier	9
Les professionnels de la médiation numérique en Wallonie.	9
Des métiers distincts malgré des enjeux communs.	10
Profil d'activités	11
Cadres européens de référence	12
2. les facteurs les plus importants	13
3. La sélection des facteurs les plus influents	14
4. Les évolutions probables et souhaitables et profil d'évolution.	15
5. Les impacts sur les activités et les besoins en compétences.....	22
Annexes	27
Grille d'auto-positionnement Europass des compétences digitales.	27
Cadre européen des compétences digitales pour les enseignants et formateurs – DigCompEdu	28

sion d'analyse et d'information sur le marché du travail du Forem. Une première étude exploratoire réalisée en 2013¹ a permis de dégager les grandes tendances d'évolution des secteurs. En 2016, Le Forem poursuit sa démarche en publiant des rapports sur les effets de la transition numérique sur les secteurs en termes d'activités, métiers et compétences². Des métiers d'avenir sont ainsi identifiés. Ils peuvent être de natures différentes. Il peut s'agir de :

- nouveaux métiers ;
- métiers actuels dont les contenus évoluent ;
- métiers avec un potentiel de croissance en effectifs.

Partant de cette base, une analyse en profondeur, « métier par métier » est mise en œuvre. Elle permet

de mieux en cerner les évolutions et d'adapter, après l'analyse de grands domaines de transformation attendus, l'offre de prestation.

Cette analyse prospective se fonde sur la méthode *Abilitic2Perform*. Il s'agit d'une méthode d'anticipation des compétences basée sur l'animation de groupes d'experts lors d'ateliers successifs. Elle s'inspire des études relatives à la prospective stratégique³, dont certains outils sont mobilisés comme l'analyse structurelle ou morphologique. D'abord développée dans le cadre d'un projet européen Interreg IV, elle a déjà été ensuite déployée plus largement dans le cadre des travaux prospectifs du Forem sur plusieurs dizaines de métiers⁴.

Ce rapport comprend deux parties. La première présente une synthèse des résultats reprenant l'ensemble du profil d'évolution et les activités clés pour l'avenir.

La seconde reprend dans le détail l'ensemble du processus d'analyse dans l'ordre chronologique de son déroulement. Le lecteur y retrouvera notamment le plan d'actions visant à préparer ou susciter les scénarios construits avec les experts ainsi que des recommandations sur les compétences pointées comme importantes par les experts pour la réalisation des activités clés.

¹ Le Forem, Métiers d'avenir pour la Wallonie, septembre 2013, téléchargeable sur <https://www.leforem.be/chiffres-et-analyses/prospectives.html>

² Une série de rapports sectoriels sont publiés dans la rubrique « Métier d'Avenir 4.0 – La transition numérique », téléchargeables sur <https://www.leforem.be/chiffres-et-analyses/metiers-d-avenir-transition-numerique.html>

³ Voir notamment, Godet M., Manuel de Prospective stratégique - Tome 1 : *Une indiscipline intellectuelle*, Paris, Dunod, 2007 et Godet M., Manuel de Prospective stratégique - Tome 2 : *L'art et la méthode*, Paris, Dunod, 2007

⁴ Chaque analyse par métier a fait l'objet d'un rapport consultable sur le site du Forem via le lien : <https://www.leforem.be/chiffres-et-analyses/metiers-d-avenir-prospectives-abilitic2perform.html>

Partie 1 – Synthèse des résultats

Développer une culture numérique au sein de la société et, en particulier, auprès des personnes les plus éloignées des technologies digitales est un enjeu de taille auquel s'attèlent les médiateurs numériques. En Wallonie qui sont-ils ? Quels seront les défis à relever ? En s'appuyant sur quelles ressources et compétences ?

En Wallonie, les 174 Espaces Publics Numériques (EPN) et leurs 234 animateurs ont pour mission de « *lutter contre l'exclusion numérique et favoriser la participation citoyenne de tous à la Société de l'information* »⁵. Leurs activités relèvent essentiellement de l'animation de groupes et de l'accompagnement individuel. Elles peuvent éventuellement prendre la forme de formations sans qu'il s'agisse néanmoins du cœur du métier.

Les usages numériques évoluant, d'autres profils peuvent être associés au médiateur numérique. Dans le cadre des présents travaux prospectifs nous avons élargi le propos aux profils d'animateur en laboratoire de fabrication numérique et à celui d'animateur d'espace de coworking. Le premier joue un rôle de médiation par rapport à la fabrication numérique en donnant accès à différents outils à commandes numériques (découpeuse laser, imprimante 3D, etc.) et en accompagnant les publics dans leurs travaux de confection, prototypage, création ou fabrication. Le second joue un rôle de médiation en matière de développement de son activité grâce au numérique dans

un espace de travail partagé entre différents professionnels d'horizons variés⁶.

Ces trois profils convergent à bien des égards : l'accueil d'un public varié, une mission centrée sur le développement de compétences et d'une culture numérique, l'accompagnement du public sur des tendances émergentes, l'intégration au sein d'un réseau local ou partenarial, des défis au niveau de la reconnaissance ou du financement de leurs actions et, de manière plus pratique, le regroupement de leurs missions respectives au sein d'un même lieu.

Toutefois, les missions et les profils de compétences de ces différents animateurs sont trop différents pour être considérés comme un métier unique. Les grandes tendances pointées ci-après et les compétences nécessaires à l'avenir concerneront donc au premier chef les animateurs multimédias en EPN et, à des degrés divers, les animateurs de laboratoires de fabrication numérique et ceux d'espaces de coworking.

Le profil du médiateur numérique a été structuré autour de sept activités :

1. Accueillir le public ;
2. Animer des groupes ;
3. Accompagner des personnes ;
4. Gérer le lieu, la structure et les équipements ;

5. Développer son professionnalisme et son expertise technologique et pédagogique ;
6. Développer un partenariat et s'insérer dans un réseau ;
7. Promouvoir et communiquer sur ses activités.

Tout au long des travaux, les activités d'accompagnement personnalisé et de développement d'un partenariat local ou d'un réseau de pairs sont apparus comme les activités centrales dans les trois à cinq ans.

Les évolutions qui marqueront les compétences du médiateur numérique à l'avenir peuvent être regroupées en quatre dimensions : une première liée au cadre institutionnel, une seconde liée au public, une troisième aux technologies et une dernière à des changements du fonctionnement de la société.

⁵ <http://www.epndewallonie.be/a-propos-des-epn/>

⁶ Les définitions et enjeux spécifiques à chacun de ces profils sont développés ci-après dans la partie 2, titre 1 Le périmètre du métier

Contexte institutionnel

Le premier facteur d'ordre institutionnel concerne la **structuration de l'action, des contenus de prestation et des profils de compétences**. Dans trois à cinq ans, les missions seront clairement définies de même que le profil des animateurs qui devront disposer d'une formation spécifique ou faire valoir un bilan de compétences. Outre un socle de compétences communes, ils disposeront de compétences particulières au contexte dans lequel la médiation s'opère. La reconnaissance de leur mission et de leurs compétences les positionne clairement comme des personnes de référence au sein d'un réseau d'acteurs locaux. Trois éléments méritent d'être pointés dans cette hypothèse d'évolution.

D'abord, cette hypothèse d'évolution, qualifiée de souhaitable par les experts, repose sur une professionnalisation du métier qui passe par l'acquisition et la reconnaissance de compétences. Ce socle de compétences communes pourrait se baser sur le niveau « autonome » des référentiels européens des compétences digitales pour les citoyens (Dig Comp) et pour les enseignants et formateurs (DigCompEdu).

Dans ce cadre, les médiateurs numériques devront être disposés à apprendre et développer leur expertise. Au-delà de ce socle, des compétences plus particulières restent pertinentes étant donné la diversité des domaines d'actions des différentes structures. Les experts participants plaident toutefois pour que cette professionnalisation s'opère de manière respectueuse des travailleurs en place, notamment en leur permettant de se former, et suffisamment souple pour ne pas être une contrainte majeure au recrutement de nouveaux médiateurs.

Ensuite, elle passera par un positionnement fort du médiateur au sein d'un partenariat d'acteurs locaux.

Enfin, elle dépend en grande partie de la volonté des pouvoirs publics de reconnaître et définir clairement les missions des médiateurs numériques.

Cette reconnaissance des pouvoirs publics est indissociable **du financement de la médiation numérique qui dépend de l'état des finances locales et du secteur non marchand**. À l'avenir, les experts n'envisagent pas de grandes évolutions et considèrent comme probable que la médiation numérique soit encore insuffisamment reconnue au regard des enjeux et qu'elle ne bénéficie pas d'un financement structurel suffisant. Elle restera financée par des appels à projets ponctuels et grâce aux autres missions remplies dans le cadre des activités de l'organisme auquel elle est rattachée. Ce contexte ne manquera pas de poser des problèmes en termes de formation ou d'équipement. Dans cette situation, il reviendra aux médiateurs, dans les activités d'animation ou d'accompagnement, à se focaliser sur l'essentiel : transmettre les « invariants ». Ils devront être capables de conduire des activités de transfert permettant aux personnes d'utiliser ce qu'ils sont capables de mobiliser d'une situation connue à une inconnue lorsqu'ils changent d'équipements, de logiciels, d'interfaces, ou encore de services, etc.

Une troisième contrainte institutionnelle réside dans la **cohérence des différents projets en matière de numérique selon les différents niveaux de pouvoirs : locaux, régionaux ou fédéraux**. Ici, les experts se sont montrés plus optimistes et envisagent une politique d'inclusion numérique qui gagnerait en cohérence grâce à une meilleure articulation entre les différents niveaux de pouvoirs et qui tendrait à s'uniformiser.

Dans ce contexte, développer des partenariats sera encore plus important.

Public

Différents facteurs d'évolution concernent, par ailleurs, le public auquel est confronté le médiateur numérique.

À l'avenir, **ce public serait, selon les experts, de plus en plus précarisé socioéconomiquement**. À l'horizon 2021-2023, une grande partie de ce public sera connectée. Une grande partie des services connectés, y compris publics, seront de plus en plus faciles d'utilisation et accessibles. L'interaction sera aisée et s'adaptera aux usages des différents publics. L'évolution technologique, par sa simplification, contribuera à réduire la fracture numérique tant matérielle que culturelle. Il s'agit clairement d'une hypothèse d'évolution souhaitable qui ne verra le jour seulement moyennant une politique volontariste de simplification des services numérisés, en particulier les services publics, tant au niveau du « back end » que du « front end ». Un effort de développement d'application « responsive » s'impose. En effet, si beaucoup de personnes précarisées sont connectées, elles le sont le plus souvent grâce à des appareils mobiles de type tablettes ou smartphones et non via un ordinateur. Or quantité de services publics numérisés n'ont pas d'interfaces adaptées pour appareils mobiles.

Malgré une accessibilité plus aisée des services connectés grâce aux évolutions technologiques, une partie du public restera encore en situation de décrochage. Pour ceux-là, les experts suggèrent que les travailleurs sociaux soient formés aux outils et usages numériques afin qu'ils fassent eux-mêmes un travail de

médiation. Pour les experts participants, la simplification des services publics numérisés n'implique pas que les autorités puissent faire l'économie d'accompagner l'évolution de ces outils auprès du public concerné.

Le médiateur numérique, de par son ancrage local, restera encore souvent le prestataire de première ligne, notamment en matière d'accès aux services publics numérisés. Dans un premier temps, dans les activités d'accueil, d'animation et d'accompagnement, il devra être sensible à la multiculturalité ou à l'illettrisme. Il développera une communication non violente et apte à valoriser l'interlocuteur. Il devra également bien connaître le réseau de personnes ressources et éventuellement y orienter les personnes.

L'exclusion numérique n'est pas le propre du public précarisé socioéconomiquement. La fracture numérique se déplace en fonction des usages et une personne incluse dans un contexte particulier peut se retrouver exclue dans un autre. C'est ce que les experts ont nommé **l'évolutivité des fractures**. Dans trois à cinq ans, il serait souhaitable que la digitalisation des services (publics ou commerciaux) soit accompagnée d'une simplification administrative. Le citoyen / consommateur accéderait à différents services sans que cela ne soit perçu comme un nouvel usage. En effet, le niveau de maturité et de compétence numérique de la population serait tel qu'il lui permettrait de suivre les évolutions des services. Pour qu'une telle situation voit le jour dans le terme imparti, il s'agit de développer une véritable culture numérique dans la population wallonne, ce qui s'insère d'ailleurs dans l'axe 5 du plan Marshal 4.0⁷. Dans cette optique, le médiateur

numérique devra adapter son accompagnement qui prendra de plus en plus la forme d'un coaching. Il devra être apte à sensibiliser le public aux enjeux liés aux données à caractère privé ou au profiling, capable d'aider les personnes à comprendre le contexte dans lequel il se trouve. Il devra davantage pratiquer de l'éducation aux médias. Au préalable, le médiateur devra maîtriser ces différents thèmes grâce à une activité de veille ou d'échange de connaissance avec ses pairs.

Développer une culture du numérique au sein de l'ensemble de la population wallonne passe notamment par les écoles. Les espaces de médiation que sont les Espaces Publics Numériques collaborent régulièrement avec les écoles pour y proposer des animations. À l'avenir, ces collaborations dépendront fortement **de la transversalité et de l'intégration des technologies numériques dans l'enseignement**. Selon les experts, les relations entre écoles et espaces de médiation devraient rester ponctuelles. Tantôt les écoles se déplaceront dans les espaces de médiation, tantôt les médiateurs se rendront dans les écoles, essentiellement pour des séances consacrées à des sujets spécifiques. En termes de compétences, le médiateur devrait être capable de s'adapter à un public scolaire, de travailler en coanimation éventuellement avec l'enseignant. Il devra également maîtriser les bases du codage et de l'algorithmie et être capable de le transmettre à des élèves, car l'enseignement est demandeur de ce genre de compétence⁸. Lorsqu'il se rendra dans les écoles, a priori celles les moins bien équipées

⁷ <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/strategie-digital-wallonia>

⁸ Notamment promu dans le cadre des appels à projet « École numérique » (<http://www.ecolenumerique.be/ga/>)

(par exemple : pas de connexion internet), le médiateur devra être capable de s'adapter et de régler des problèmes techniques. Au niveau de l'accompagnement et du coaching, il devra être capable de partager son expertise avec les enseignants. Ici aussi les compétences liées au développement de partenariat seront importantes dans le cadre de collaborations avec les écoles.

Technologies

La rapidité et la diversité de l'évolution des technologies numériques influenceront également le métier de médiateur numérique. Big data, intelligence artificielle et objets connectés seront des technologies omniprésentes et qui impacteront la vie des personnes à tous les niveaux : vie privée, sécurité, santé, ... Permettre au public d'évoluer dans ce contexte inédit en développant sa maturité numérique constituera l'enjeu majeur de la médiation. Le travail d'accompagnement du médiateur s'en trouvera fortement influencé. Il devra notamment maîtriser les techniques de coaching. Il devra être capable de résoudre des problèmes et transmettre ces compétences de résolution de problème. Il devra de même être capable de rechercher de l'information et transmettre également ce type de compétences. Dans une moindre mesure, il devra adapter son animation. Il sera capable d'éduquer aux médias, de développer l'esprit critique du public, une culture générale et des savoir-faire de base en matière de numérique. Il devra pouvoir anticiper les besoins du public et être capable de s'adapter à l'aspect individuel. Dans ce cadre, il pourra être amené à utiliser des outils de positionnement (ex :

Tosa) ou d'auto-positionnement (Europass) pour identifier les besoins du public. Enfin le médiateur devra développer son expertise grâce à une veille, tout en observant une neutralité dans les choix technologiques.

Dans ce contexte, la sensibilisation aux enjeux liés au big data ou à l'intelligence artificielle, en particulier des publics les plus éloignés de ces technologies ne pourra pas dépendre des seuls médiateurs numériques mais devra être réalisée de manière transversale tant par des opérateurs grand publics que d'autres plus spécifiques (ex : Le Forem).

Entre évolution technologique et sociétale, **le développement des « smart cities »** et autres territoires connectés constitue également un facteur d'influence du métier de médiateur numérique. Les espaces de médiation numérique deviendraient alors des relais locaux dont le rôle consisterait à permettre l'appropriation des services de la « smart city » par la population. Le médiateur devra alors connaître les outils smart, être capable d'éveiller et de sensibiliser à la citoyenneté numérique mais aussi de promouvoir un service.

Nouvelles formes de travail, de consommation, d'accès aux services.

Le développement de technologies numériques génère **de nouveaux rapports au travail, à la consommation, à la culture, ...** Les espaces de médiation numérique non seulement accompagnent ces changements, mais en sont surtout les moteurs en stimulant la créativité ou les nouvelles manières de travailler

(NWOW⁹) ou de fabriquer (Fab Lab). En parallèle, **l'esprit d'entreprendre se développe**. Dans ce contexte l'espace de médiation numérique s'inscrit dans un réseau de partenaires structuré et apporte des réponses coordonnées avec les autres acteurs du réseau. Le médiateur doit alors connaître les enjeux du NWOW, de la fragmentation des parcours professionnels, les différentes possibilités de crowdfunding ou de group-buying. Il doit être capable d'informer le public sur ces dynamiques et mobiliser au besoin un réseau de partenaires spécialisés.

⁹ New Way Of Working

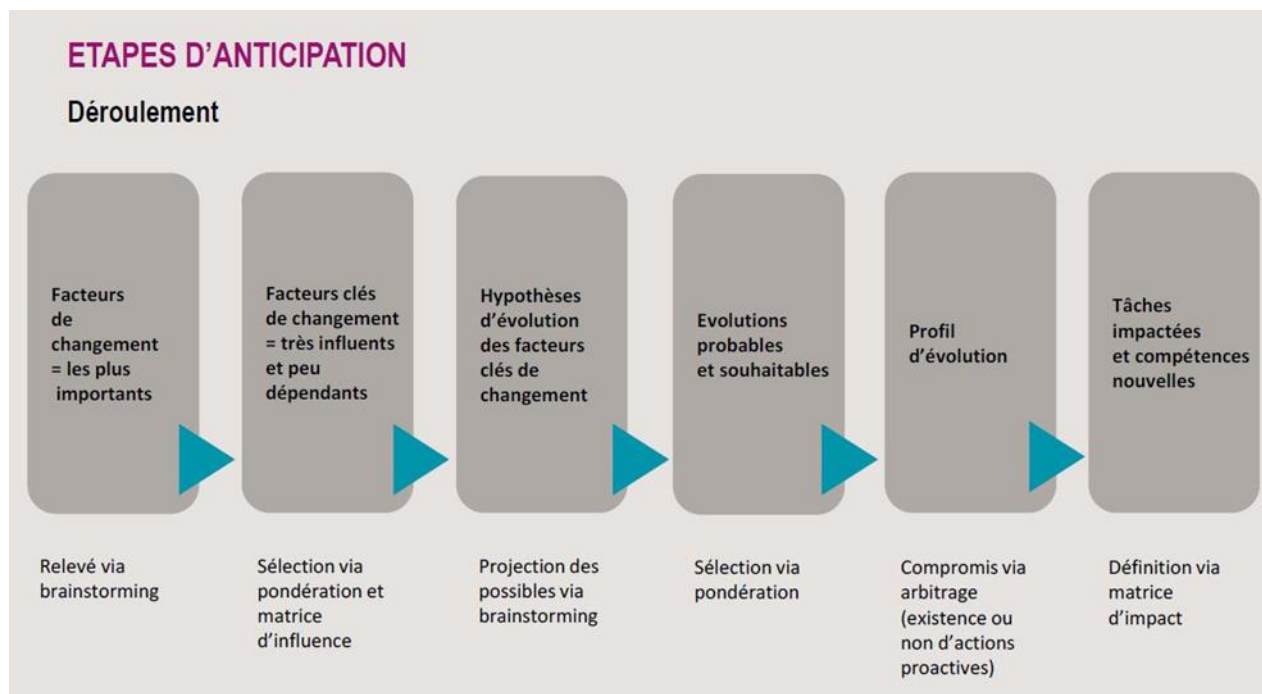
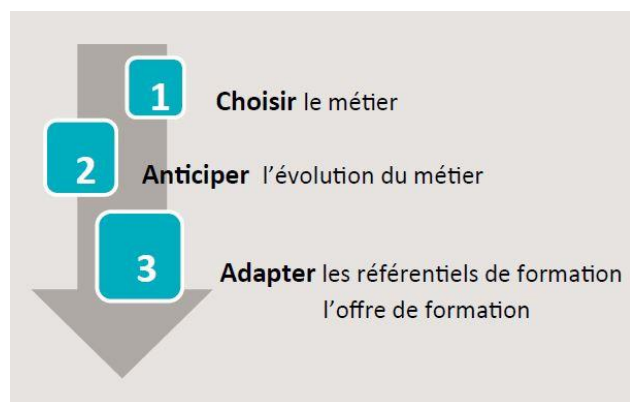
Partie 2 – La démarche et les résultats pas à pas

Cette partie du document décrit l'ensemble du processus suivi dans le cadre du déploiement de la méthode *Abilitic2Perform* appliquée au métier de médiateur numérique.

La démarche se base sur la participation d'un panel d'experts à une série d'ateliers encadrés par un animateur qui conduit les réunions.

La méthode alterne, d'une part, des phases de réflexions créatives et collectives de type brainstorming et, d'autre part, des phases individuelles destinées à noter la pertinence ou l'impact des idées précédemment émises. Le traitement de ces notes par l'animateur permet d'objectiver les éléments récoltés. Les résultats obtenus au terme de chaque phase servent de matière première à la phase suivante.

Trois grandes étapes doivent être parcourues : choisir un métier, anticiper les évolutions et leurs impacts sur le métier, puis adapter les prestations. Le présent rapport se focalise essentiellement sur la deuxième phase consacrée à l'anticipation.



Les ateliers ont rassemblé une dizaine de personnes issues de différents milieux : académiques, espaces publics numériques, laboratoires de fabrication numérique, espaces de coworking, centre de compétence, opérateurs de formation et Le Forem (cf. le colloque).

Le métier de *médiateur numérique* a été sélectionné pour faire l'objet d'un exercice détaillé d'anticipation, sur base de l'analyse de grandes tendances d'évolution des secteurs.

La suite du document reprend étape par étape, la procédure d'analyse :

1. Périmètre du métier.
2. Recensement des facteurs de changement les plus importants.
3. Sélection des facteurs les plus influents.
4. Évolutions probables et souhaitables, le profil d'évolution.
5. Impacts sur les activités et les besoins en compétences.

1. LE PÉRIMÈTRE DU MÉTIER

Les professionnels de la médiation numérique en Wallonie.

Médiateur numérique. Ce concept est peu utilisé en Wallonie contrairement à la France où il « désigne la mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages, c'est-à-dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir dans la société numérique. Elle procède par un accompagnement qualifié et de proximité des individus et des groupes (habitants, associations, entreprises, élèves, étudiants, parents, professionnels...) dans des situations de formation tout au long de la vie facilitant à la fois l'appropriation des techniques d'usage des outils numériques et la dissémination des connaissances ainsi acquises. Elle est donc au service, notamment, de l'inclusion numérique et favorise les coopérations utiles aux réalisations et aux innovations en faveur du bien commun. »¹⁰

Il s'agit donc de permettre aux citoyens d'être suffisamment éduqués numériquement pour pouvoir évoluer dans une société en pleine révolution digitale. Pour y parvenir, un réseau de professionnels aident des publics aux profils variés.

En Wallonie, ce rôle incombe principalement aux animateurs multimédias actifs au sein des espaces publics numériques.

Dans un rapport de 2011 rédigé par le Centre de compétence Technofutur Tic en collaboration avec les Espaces Publics de Wallonie (EPN), le rôle de l'animateur multimédia était décrit en ces termes :

« L'animateur **multimédia** accueille, initie, forme et accompagne le public, notamment éloigné de l'internet, dans l'appropriation des usages du numérique et des technologies de l'information. Il recherche l'appropriation de ces usages et l'autonomisation des apprenants. Il ne limite pas son activité au seul accompagnement technologique, mais aussi pédagogique et humain. Il remplit une mission sociale et citoyenne en facilitant l'accès aux services (publics) numérisés. »¹¹

On compte en Wallonie, 234 animateurs multimédias répartis dans plus de 174 Espaces Publics Numériques (EPN). Les EPN sont des lieux voués à rendre accessibles, à tous les citoyens, les technologies digitales. Ils sont le plus souvent « adossés » à une structure telle que des maisons de jeunes, des bibliothèques, etc. Historiquement, le rôle des animateurs était de lutter contre la fracture numérique ou, dit autrement, de favoriser l'inclusion sociale. Toutefois, des recherches et entretiens préliminaires aux ateliers ont nourri l'intuition qu'ils n'étaient pas, ou plus aujourd'hui, les seuls acteurs de la médiation numérique en Wallonie. Il

convenait d'envisager également sous l'angle de la médiation numérique, les animateurs de laboratoire de fabrication numérique (Fab Manager) et les animateurs d'espaces de coworking.

Le Fab Manager est la personne à tout faire dans un laboratoire de fabrication numérique, appelé également Fab Lab¹². Ces lieux regroupent des machines à commandes numériques telles que des machines à découpe laser, machine à sérigraphie, fraiseuse ou encore des imprimantes 3D. Ces lieux sont ouverts à tous types de publics intéressés par le prototypage rapide : entrepreneurs, étudiants, artistes, designers, etc. Ces lieux s'inscrivent le plus souvent dans un réseau international.

« **Le Fab Manager** est en charge de l'accueil du public, de sa médiation, de la gestion, maintenance et réparation des machines, de l'organisation des ateliers et de l'assistance aux utilisateurs aussi bien sur le software, le hardware que les process permettant d'utiliser le Fab Lab. »¹³

Derrière cette définition se cache une grande variété de profils. Actuellement, le « Fab Manager » peut difficilement être considéré comme un métier. Beaucoup de « Fab Manager » sont bénévoles ou assurent des permanences dans le cadre de leur travail à l'université, par exemple, lorsque le laboratoire y est rattaché. On compte moins d'une dizaine de laboratoires de fabrication numérique en Wallonie. Selon certains

¹⁰ Réseau National de la médiation numérique, <http://www.mediation-numerique.fr/presentation-mediation-numerique.html>

¹¹ Rapport produit dans le cadre du projet européen Competic qui réunissait les EPN de Wallonie, le centre de compétence TechnofuturTic et des partenaires français. EPN de Wallonie, Référentiel métier de l'animateur multimédia en EPN, 2011. Consultable sur : <http://fr.calameo.com/read/000682706d8bc9a69c02e>

¹² Voir : Eychenne F., Fab Lab, Tour d'horizon. Consultable sur le site : <http://fing.org/?Tour-d-horizon-des-Fab-Labs>

¹³ <http://ific-auf.org/transfer/fabmanager>

experts, leur nombre pourrait augmenter dans les années à venir avec le développement de l'industrie 4.0 et le besoin croissant de PME d'accéder aux technologies et aux compétences liées à la Conception Assistée par Ordinateur (CAO).

Son ouverture au public, la mise à disposition d'outils numériques et l'accompagnement dans l'appropriation des usages et techniques en font a priori un espace de médiation numérique.

Enfin, les espaces de coworking sont des lieux de travail partagé entre différents coworkers, indépendants ou issus d'entreprises différentes. Ils y disposent selon leurs besoins, de bureaux, d'une connexion internet, de salles de réunion, de matériel bureautique, etc. Il s'agit aussi, et surtout, d'une communauté de travailleurs.

Dans ces espaces, « le rôle de l'animateur repose sur trois piliers :

- *Hosting : gestion de l'espace, accueil des nouveaux membres, organisation et décoration du bâtiment, gestion des ressources, motivation du groupe et encouragement au networking.*
- *Coaching : l'animateur met également ses compétences à destination des membres de l'espace de coworking sous forme de formations ou de conseils utiles. Il fait profiter les coworkers de son expérience, ses compétences et son réseau.*

- *Communication et Marketing : promotion en ligne et hors ligne de l'espace de coworking, prospection de nouveaux membres, développement de partenariats locaux, organisation d'évènements, ... »¹⁴*

La Wallonie comptait jusqu'en 2017, 8 espaces de coworking, auxquels se sont ajoutés, en 2018, 13 espaces de coworking « en milieu rural »¹⁵.

Bien que la médiation numérique ne soit pas leur objectif premier, il a semblé pertinent d'associer ces animateurs aux deux précédents. Le coworking est intimement lié à de nouvelles manières de travailler, rendues possibles par les technologies numériques et mobiles telles que le « travail nomade » ou « l'ubiquité ». Ensuite, le coworking suscite de nombreux échanges entre membres dont l'un des effets réside dans l'acquisition de compétences numériques. Un tel échange de compétences entre pairs est également observé dans les Fab Lab.

Enfin, les compétences et technologies numériques mises à disposition du public dans le cadre de la médiation sont moins une fin qu'un moyen : le numérique pour exercer sa citoyenneté, le numérique pour fabriquer ou encore le numérique pour travailler.

Des métiers distincts malgré des enjeux communs.

Animateur multimédia en EPN, animateur d'espace de coworking, Fab Manager peuvent donc tous être considérés comme des médiateurs numériques. C'est pourquoi l'intention première était d'aborder les trois métiers au sein d'une seule analyse prospective.

En effet les trois « métiers » ont de nombreux points communs : l'ouverture à un public large, la transmission de compétences numériques par le biais d'ateliers, d'accompagnement ou d'échanges entre pairs, une offre d'accompagnement personnalisé, etc. En outre, le récent développement d'espaces de coworking « en milieu rural » pourrait mener à la création de lieux intégrant des espaces de coworking et des laboratoires de fabrication numérique en un même endroit.

Un premier tour de la littérature des métiers de la médiation numérique a permis d'identifier trois pôles d'activités :

- l'animation de groupe, dont des animations à vocation formative ;
- l'accompagnement de projets individuels (social, business, artistique, professionnel, industriel, etc.) ;
- la maîtrise de technologies numériques.

L'articulation autour de ces trois pôles faisait a priori sens pour les différents experts autour de la table.

¹⁴ Co-Wallonia, Appel à projets visant la création d'espaces de coworking en milieu rural, 2017

¹⁵ <https://www.cowallonia.be/coworking-zone-rurale/>

Toutefois le profil d'animateur en laboratoire de fabrication numérique s'est assez vite distingué des autres « médiateurs numériques » : d'abord en raison du profil de qualification élevé, de niveau ingénieur voire doctorat ; ensuite en raison de la spécificité des machines, leur technicité et leur dangerosité qui impliquent des compétences pointues et une responsabilité en matière de sécurité. Ces spécificités ont conduit à l'abandon des experts issus des laboratoires de fabrication numérique relativement tôt dans le processus d'analyse prospectif.

Profil d'activités

Le référentiel développé en 2011 par le réseau des EPN et TechnofuturTic¹⁶ a été présenté comme première ébauche. Toutefois, les experts externes aux EPN se sont difficilement retrouvés dans la proposition tandis que les animateurs en EPN souhaitaient disposer d'une base réactualisée.

Une seconde proposition a été faite ultérieurement. Articulée autour de 8 activités et 46 tâches ramenées après débat (lors du quatrième atelier), elle est construite sur base de différentes sources décrivant les activités et compétences d'animateur multimédia¹⁷,

d'animateurs d'espaces de coworking¹⁸, d'animateur de laboratoire de fabrication numérique¹⁹ ainsi que des profils de formation menant à des profils similaires²⁰. Après débat, il a été décidé de conserver pour la suite des travaux, analyse de l'impact des scénarios d'évolution sur les activités et tâches, uniquement les activités au nombre de sept après fusion des certaines activités. Le tableau ci-après reprend les sept activités avec en vis-à-vis quelques éléments de compréhension issus des débats.

Activités	Contenu à titre explicatif
1. Accueillir le public	- Activité liée à l'ouverture et à l'accueil de tout public.
2. Animer	- En ce compris les différentes étapes à la mise en place d'une animation de groupe comme l'analyse de la demande et des besoins, établir le programme, concevoir des scénarios d'animation, organiser et conduire les activités d'animation, évaluer les ateliers et éventuellement les acquis des participants.
3. Accompagner	- L'accompagnement doit en outre ici être compris comme l'assistance à une personne dans le cadre de son projet d'activité, de création ou d'apprentissage. Cette activité comprend les activités de coaching, de partage de connaissance et de réseau, d'actions visant à susciter des effets réseaux, à développer l'interaction entre les membres, à stimuler l'auto-régulation des personnes, à apprendre par le partage et « le faire ».
4. Gérer le fonctionnement des lieux / structures / infrastructures	- Assurer la gestion technique des équipements, des lieux, etc. et assurer éventuellement la gestion administrative et la gestion de certains projets.
5. Développer son professionnalisme et son expertise	- Il s'agit notamment de ce que le référentiel DigCompEdu appelle le « professional engagement », en particulier les pratiques réflexives et le développement continu des compétences digitales.

¹⁶ EPN de Wallonie, Référentiel métier de l'animateur multimédia en EPN, 2011. Consultable sur : <http://fr.calameo.com/read/000682706d8bc9a69c02e>

¹⁷ Cf supra. Ainsi que le profil d'animateur développé dans le cadre du projet européen ECVET4 e-inclusion (<http://ecvet4einclusion.eu/deliverables/>)

¹⁸ CoWallonie, digital wallonie.be, Appel à projet visant la création d'espaces de coworking en milieu rural, 2017 et Bruno Moriset. Créer les nouveaux lieux de la ville créative Les espaces de coworking. 2014 <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00978718>

¹⁹ Eychenne F., Fab Labs tour d'horizon, Fing, (<http://fing.org/Tour-d-horizon-des-Fab-Labs>)

²⁰ LabSET, Université de Liège, CerTiCa, Professionalisation pour formateurs/trices

Activités	Contenu à titre explicatif
	Pour le médiateur numérique, les compétences à entretenir sont d'ordre technologiques et pédagogiques.
6. Développer un partenariat et s'insérer dans un réseau	Notamment entretenir des relations d'échange et des rencontres avec les pairs et contribuer à l'animation locale du territoire.
7. Promotion et communication	Assurer la communication externe de projets, assurer une promotion des activités en ligne et hors ligne, etc.

Tableau 1 : Le périmètre du métier de médiateur numérique.

Cadres européens de référence

Ce profil d'activités/tâches a fait l'objet de vifs débats entre les experts. Plusieurs points ont été soulevés au cours des ateliers. L'existence et l'intégration de référentiels européens de compétences digitales dans ce profil constitue l'un des points de débat majeur, en particulier les référentiels dits DigComp²¹ et DigCompEdu.²² Dig Comp (Digital Competence Framework for citizens) est le référentiel européen des compétences numériques des citoyens qui reprend les compétences génériques dont tout un chacun dans sa vie professionnelle et sociale pourrait être amené à mobiliser. Il se décline à l'instar des référentiels de compétences linguistiques en différentes compétences échelonnées en plusieurs niveaux de maîtrise (élémentaire, indépendant, expérimenté).

Les différences compétences du Dig Comp sont :

1. Information et données
2. Collaboration et communication

3. Création de contenu
4. Protection et sécurité
5. Environnement numérique

DigCompEdu (Digital Competence Framework for Educators) définit quant à lui les compétences nécessaires aux formateurs et enseignants dans leurs pratiques digitales. Il s'articule autour des compétences professionnelles, des compétences pédagogiques et des compétences des apprenants.

Si tous les experts s'accordent sur l'intérêt de ces référentiels, leurs avis divergent sur la manière de les intégrer dans l'exercice de la profession de médiateur numérique.

Deux usages ont été mentionnés :

- Le premier consiste à s'en servir comme référence pour définir le profil du médiateur, qui devrait alors justifier d'un certain niveau de compétences sur base de tests de positionnement standardisés²³.

- Le deuxième concerne l'analyse des besoins du public via un exercice d'auto-positionnement²⁴ ou des tests de positionnement standardisés.²⁵

Malgré la pertinence de ces deux utilisations des référentiels, les avis des experts divergent quant à l'opportunité d'en faire un usage contraignant et systématique.

L'argument principal est lié au manque de moyen dont disposeraient les structures de médiation, en particulier les Espaces Publics Numériques pour généraliser des tests de niveaux auprès du public. Sans compter que le public ne vient parfois que pour une aide ponctuelle et non pour un suivi sur la durée.

Cette question du financement rend également difficile l'utilisation contraignante d'un référentiel de compétence pour fixer l'accès à la profession de médiateur numérique.

²¹ Référentiel européen des compétences digitales, téléchargeable via le lien : <https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomp/digital-competence-framework>, voir également en annexe

²² <https://ec.europa.eu/jrc/en/digcompedu>, voir également en annexe

²³ Par exemple : Tosa (<https://www.isograd.com/FR/index.php>) ou Pix (<https://pix.beta.gouv.fr/>)

²⁴ Europass (<https://europass.cedefop.europa.eu/fr/resources/digital-competences>)

²⁵ Par exemple : Tosa (<https://www.isograd.com/FR/index.php>) ou Pix (<https://pix.beta.gouv.fr/>)

2. LES FACTEURS LES PLUS IMPORTANTS

L'anticipation des facteurs de changement s'effectue, selon la méthodologie Abilitic2Perform, en deux étapes : d'abord, le recensement le plus large possible des facteurs de changement puis la sélection des plus importants d'entre eux par le biais de votes pondérés.

Concrètement, les experts ont répondu en atelier à la question suivante : Quels sont, dans un horizon de trois à cinq ans, les facteurs qui détermineront/influenceront le métier de médiateur numérique ?

Après un temps de réflexion individuelle, suivi d'une présentation à l'ensemble du groupe, les experts ont proposé un peu moins d'une trentaine de facteurs dont les vingt plus importants, sélectionnés sur base d'un vote pondéré, sont repris ci-après.

A1	Rapidité et diversité de l'évolution technologique
A2	Reconnaissance administrative, juridique, barémique, du métier de la médiation numérique
A3	Le tout numérique conduit l'animateur numérique à être une première ligne de service public
A4	Augmentation du niveau d'exigence en termes de professionnalisation
A5	Équipement numérique des EPN, écoles, centres de formation, bibliothèques
A6	Public de plus en plus précarisé
A7	Évolutivité des fractures
A8	Cohérence des différents projets régionaux et fédéraux
A9	Diversité des missions, des publics des lieux (structures)
A10	Hétérogénéité des publics cibles
A11	Transversalité et intégration des technologies numériques dans l'enseignement

A12	Évolution de la "médiation internet" vers la "médiation vers la créativité numérique"
A13	Financement effectif de la médiation numérique dépend de l'état des finances locales et du financement du non-marchand
A14	Évolution des contenus diffusés numériquement, concernant enjeux de société (fake news, propagande, théorie du complot, etc.)
A15	Le développement des « <i>Smart cities</i> »
A16	Structuration de l'action, des contenus de prestations et des profils de compétences.
A17	Augmentation du nombre d'espaces (médiation et tiers-lieux)
A18	Périmètre flou de la mission des espaces de médiation / tiers lieux
A19	Remise en cause des systèmes éducatifs, de consommation, de production et de gouvernance
A20	Développement de l'entrepreneuriat / de l'esprit d'entreprendre

Tableau 2 : Les 20 facteurs de changement importants.

3. LA SÉLECTION DES FACTEURS LES PLUS INFLUENTS

Sur base de la sélection des vingt facteurs les plus importants selon les experts, le groupe a été amené à se prononcer sur l'influence que ces vingt facteurs de changement exercent les uns sur les autres. Pour ce faire, une matrice a été envoyée entre le premier et le second atelier. Les experts ont été invités à la compléter en y notant l'influence des vingt facteurs en ligne sur les mêmes vingt facteurs en colonne (0 : aucune influence ; 1 : influence faible ; 2 : influence moyenne ; 3 : influence forte).

La compilation des matrices des experts est visualisée dans le graphique 1 qui représente les positions d'influence / dépendance relatives aux vingt facteurs.

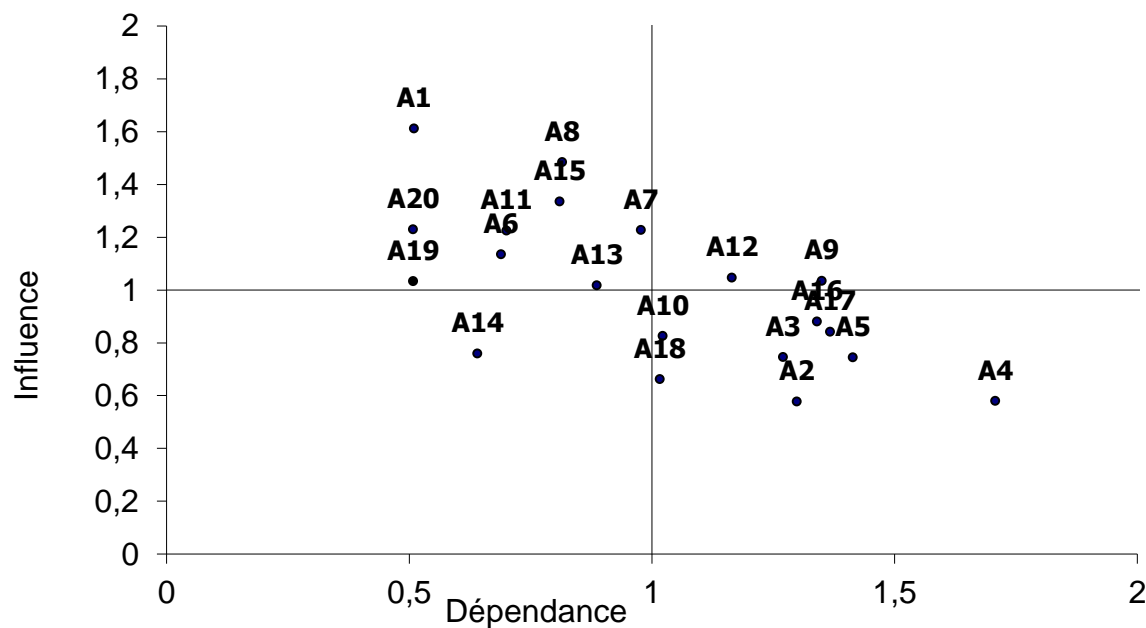
La méthode préconise de sélectionner les facteurs les plus « dominants » et les « moins influencés » repris dans le cadre supérieur gauche.

Les dix facteurs retenus sont :

1. Rapidité et diversité de l'évolution technologique (A1)
2. Public de plus en plus précarisé (A6)
3. Évolutivité des fractures (A7)
4. Cohérence des différents projets régionaux et fédéraux (A8)
5. Transversalité et intégration des technologies numériques dans l'enseignement (A11)
6. Financement effectif de la médiation numérique dépend de l'état des finances locales et du financement du non-marchand (A13)
7. Le développement des « *Smart cities* » (A15)

8. Remise en cause des systèmes éducatifs, de consommation, de production et de gouvernance (A19)
9. Développement de l'entrepreneuriat / de l'esprit d'entreprendre (A20)
10. Structuration de l'action, des contenus de prestations et des profils de compétences (A16)

Ce dixième facteur a été ajouté à la demande des experts.



Graphique 1 : Résultat de la compilation des matrices des votes d'influence des experts.

4. LES ÉVOLUTIONS PROBABLES ET SOUHAITABLES ET PROFIL D'ÉVOLUTION

Une fois les dix facteurs déterminés, il s'agissait d'envisager leur évolution possible. Pour ce faire, il a été demandé aux experts, lors du second atelier, de décrire les situations actuelles et futures (dans un horizon de trois à cinq ans) pour chaque facteur de changement.

L'animateur a ensuite synthétisé les futurs possibles énoncés par les experts en courtes hypothèses d'évolution.

Au nombre de trois ou quatre par facteur, ces hypothèses ont été soumises au vote des experts qui étaient invités à exprimer, d'une part, une estimation du caractère probable du scénario, d'autre part, une appréciation de son caractère souhaitable. Ce vote s'est déroulé entre le deuxième et le troisième atelier.

Lors du troisième atelier les experts ont sélectionné les hypothèses d'évolution à retenir pour la suite des travaux. Lorsque le groupe d'experts estimait qu'il était possible de mettre en œuvre des actions permettant d'atteindre le scénario le plus souhaitable, c'est celui-ci qui était retenu. Dans le cas inverse, ils retenaient le scénario le plus probable.

La formulation de certains des scénarios retenus a été légèrement précisée ou enrichie à l'occasion de cette discussion.

Note de lecture du tableau 4 :

Les hypothèses d'évolution ayant été identifiées comme les plus probables sont sur fond bleu et en italique. Les hypothèses d'évolution identifiées comme les plus souhaitables sont sur fond jaune et soulignées.

Lorsque l'hypothèse d'évolution la plus probable est identique à la plus souhaitable, elle apparaît sur fond rose en italique et soulignée. Les **hypothèses d'évolution retenues**, parce que probables et souhaitables, ou après arbitrage, sont **en gras**.

	Facteur	Scenario A	Scenario B	Scenario C	Scenario D
1 (A1)	Rapidité et diversité de l'évolution technologique	L'essor de l'internet et des appareils mobiles (première vague de technologies numériques) constitue encore l'enjeu principal tandis que les technologies liées au big data, aux objets connectés et à l'intelligence artificielle (seconde vague de technologies numériques) n'ont pas encore atteint un large public. La médiation numérique se focalise encore aux usages de l'internet (y compris réseaux sociaux) et aux technologies mobiles.	<i>Les technologies internet et mobiles (première vague) continuent de représenter un enjeu pour le public, auxquelles s'ajoutent les technologies liées au big data, aux objets connectés et à l'IA (deuxième vague). Cette seconde vague technologique fait émerger de nouveaux enjeux, notamment en matière de protection de la vie privée. La médiation numérique s'ouvre à ces nouveaux enjeux.</i>	<u>Big data, intelligence artificielle et objets connectés sont des technologies omniprésentes et impactent la vie des personnes à tous les niveaux : vie privée, sécurité, santé, etc. Permettre au public d'évoluer dans ce contexte inédit constitue l'enjeu majeur de la médiation numérique.</u>	
2(A6)	Public de plus en plus précarisé socio économiquement	Les publics précarisés sont de plus en plus fragilisés économiquement. Ils ne peuvent pas suivre l'évolution technologique en termes d'équipement. Les personnes sont de plus en plus nombreuses à ne même pas avoir accès aux technologies numériques leur permettant de s'insérer dans « la société numérisée ». La fracture numérique est à nouveau matérielle.	<i>Les publics précarisés (socio-économiquement) sont le plus souvent connectés mais souffrent d'un déficit de compétences tant numériques que transversales. Le déficit se situe donc plus souvent au niveau des usages qu'au niveau de l'équipement. Ce déficit est d'autant plus problématique que les services auxquels ils ont recours se digitalisent. La fracture numérique est culturelle (et démocratique).</i>	<u>Une grande partie des publics précarisés est connectée. Les services connectés, y compris les services publics, sont de plus en plus faciles d'utilisation et accessibles. L'interaction est aisée et s'adapte aux usages des différents publics. L'évolution technologique, par sa simplification, contribue à réduire la fracture numérique tant matérielle que culturelle.</u>	
3. (A7)	Évolutivité des fractures (fractures des usages)	L'exclusion numérique dépend des usages que l'on a des technologies. Il existe des usages ludiques, industriels, sociaux, citoyens, ... Un individu peut très bien maîtriser	<i>La digitalisation des services (commerciaux ou publics) prend de plus en plus d'importance, multipliant ainsi les usages numériques. De plus en plus de personnes, anciennement incluses numériquement, se retrouvent</i>	<u>La digitalisation des services (publics ou commerciaux) s'est accompagnée d'une simplification administrative. Le citoyen / consommateur accède à différents services sans que cela ne soit perçu comme un</u>	

		un type d'usage et pas l'autre. La médiation numérique vise à permettre de passer d'un usage à un autre.	<i>exclues. La numérisation des services se généralise sans accompagnement des usagers qui se tournent alors vers les espaces de médiation numérique. L'enjeu de cette médiation est de soutenir un maximum de « citoyens numériques ».</i>	nouvel usage. En effet, le niveau de maturité et de compétence numérique de la population est tel qu'il lui permet de suivre les évolutions des services.	
4(A8)	Cohérence des différents projets régionaux, fédéraux et locaux	<i>L'inclusion numérique est aux mains de trois niveaux de pouvoir différents et dont les priorités s'articulent globalement assez mal. Il en résulte un manque de cohérence et de continuité entre les impulsions fédérales et régionales et une implication à géométrie variable des autorités communales.</i>	La politique d'inclusion numérique gagne en cohérence grâce à une meilleure articulation entre les différents niveaux de pouvoirs publics, locaux et régionaux. Elle est uniformisée sur l'ensemble du territoire.	La médiation numérique est victime elle-même d'uberisation. Des « politiques quick win », caractérisées par des actions ponctuelles et rapides (qui s'appuient éventuellement sur des plateformes) sont favorisées au détriment de « politiques structurales ».	
5 (A11)	Transversalité et intégration des technologies numériques dans l'enseignement	<i>La relation entre les écoles et les espaces de médiation numérique (spécifiquement les EPN) est ponctuelle. Tantôt les écoles se déplacent dans les EPN, tantôt l'animateur en EPN se rend dans les écoles essentiellement pour des séances consacrées à des sujets spécifiques. L'équipement y est déficient (pas de connexion internet par exemple) et la pédagogie inadaptée. Les enseignants sont eux-mêmes peu formés aux technologies numériques.</i>	Un réel partenariat et un partage des équipements entre espace de médiation et école permettent de structurer davantage la médiation numérique dans les écoles. La médiation numérique intervient de manière plus transversale et moins ponctuelle. Par ailleurs les enseignants sont formés aux technologies numériques.	Le numérique est clairement intégré à la pédagogie des écoles wallonnes qui bénéficient de plus d'un équipement adapté. Les animateurs numériques interviennent en complément des professeurs.	

6 (A13)	Financement effectif de la médiation numérique dépend de l'état des finances locales et du financement du non-marchand	Aucun financement structurel n'est alloué à la médiation numérique. Il n'existe pas d'espaces spécifiquement consacrés à cette mission. Des acteurs disparates, remplissent partiellement la mission sur base d'appels à projets ou de financement ponctuels.	<i>La médiation numérique est insuffisamment reconnue au regard des enjeux et ne bénéficie pas d'un financement structurel suffisant. Elle est en grande partie financée par des appels à projets ponctuels et grâce à d'autres missions remplies dans le cadre des activités de l'organisme auquel elle est rattachée (maison de jeunes, bibliothèques, etc).</i>	<u>Les missions de médiation numérique sont reconnues et structurées. Les espaces de médiation bénéficient de plus d'une vue globale et un d'un rôle central en matière d'inclusion numérique. Un financement structurel et pérenne permet aux espaces de fonctionner, de s'équiper et de rémunérer durablement des équipes.</u>	
7 (A15)	Développement des « smart cities »	La médiation numérique est exclue des réflexions sur les « smart cities »	<i>Les « smart cities » se développent en faisant des espaces de médiation numérique des relais numériques locaux. Leur rôle consiste à permettre l'appropriation des services de la « smart city » par la population.</i>	<u>Dans une volonté d'inclure davantage le citoyen dans le développement de « smart cities » ; les espaces de médiation numérique sont les outils permettant la participation des citoyens.</u>	
8(A19)	Remise en cause des systèmes éducatifs, de consommations, de production et de gouvernance <i>Reformulé comme suit :</i> «Nouvelles formes de consommation / de travail / d'accès à la culture et aux services, etc.»	Les espaces de médiations numériques ne sont pas partie prenante de la remise en cause des systèmes, se cantonnant à aider les publics à acquérir la maîtrise des usages de base.	<u>Les espaces de médiation numérique accompagnent la remise en cause des systèmes en accompagnant les publics dans leur citoyenneté ou consommation numérique. Selon la nature de ces espaces ils peuvent aider à fabriquer grâce au numérique (Fab Lab) ou à gérer son activité grâce au numérique (Coworking).</u>	Les espaces de médiation numérique sont les moteurs de la remise en cause du système en stimulant la créativité numérique et les nouveaux modes de travail (NWOW). Ces espaces s'inscrivent en outre dans des réseaux de partenaires innovants.	<i>Fusion des hypothèses b et c : Les espaces de médiation numérique accompagnent les nouvelles formes de travail, de consommation, d'accès aux services et à la culture induites par la technologie numérique. De plus, en stimulant la créativité ou les nouvelles manières de travailler (NWOW) les espaces de médiation sont les moteurs de ces changements.</i>

9 (A20)	Développement de l'entreprenariat/de l'esprit d'entreprendre	Les espaces de médiation numérique éprouvent des difficultés à se positionner face aux candidats entrepreneurs qui viennent avec des demandes diverses (ex : demande de création de nom de domaine). Les médiateurs numériques connaissent peu le réseau d'acteurs en charge de l'aide à la création d'entreprise.	<i>Les espaces de médiation numérique en tant que service de première ligne aident les candidats entrepreneurs à s'adresser aux bons interlocuteurs grâce à leur bonne connaissance des acteurs locaux.</i>	<u>Les espaces de médiation numérique sont une partie d'un réseau structuré et apportent une réponse coordonnée avec les autres acteurs du réseau.</u>	
10 (A16)	Structuration de l'action, des contenus de prestation et des profils de compétences	La richesse du terrain est privilégiée, les animateurs numériques bénéficient d'une grande liberté et d'un cadre d'action souple. Cela conduit à une hétérogénéité parmi les animateurs numériques, à un manque de reconnaissance des missions, et un positionnement difficile par rapport aux autres acteurs locaux.	<i>Des missions minimales sont recon nues aux espaces de médiation numérique. Les animateurs bénéficient, de plus, de programmes de formation continue tant dans le domaine de la pédagogie que dans celui des technologies. Toutefois ces formations ne sont pas contraignantes et malgré une professionnalisation des acteurs, une certaine diversité et un certain flou subsistent.</i>	<u>Les missions sont clairement définies de même que le profil des animateurs qui devront disposer d'une formation spécifique ou faire valoir un bilan de compétence. Outre un socle de compétences communes, ils disposent de compétences particulières au contexte dans lequel la médiation s'opère. La reconnaissance de leur mission et de leurs compétences les positionne clairement comme des personnes de référence au sein du réseau d'acteurs locaux.</u>	Les missions et les compétences de l'animateur numérique sont clairement définies dans des textes <u>réglementaires</u> qui fixent par ailleurs les conditions d'accès (diplômes, certificats) et les barèmes. Ce cadre contraignant restreint la liberté et la diversité des acteurs mais inscrit définitivement les espaces de médiation dans les programmes et dispositifs régionaux et locaux.

Tableau 3 : Les hypothèses d'évolution pour chaque facteur de changement clé.

Bleu italique : plus probable – *Jaune souligné* : plus souhaitable – *Rose italique souligné* : probable et souhaitable – **Gras** : hypothèse retenue

Les dix hypothèses d'évolution retenues constituent ensemble le scénario d'évolution à l'horizon 2021-2023. Sur la base de ce scénario, les experts ont été invités à proposer des pistes d'actions/recommandations à mener afin de faciliter leur émergence (si l'hypothèse d'évolution la plus souhaitable a été retenue)

et/ou de se préparer au changement (si l'hypothèse d'évolution la plus probable a été retenue). Le recensement des pistes d'actions/recommandations s'est fait en session plénière, en passant en revue les facteurs de changement et les hypothèses retenues associées.

La liste des actions à mener afin de préparer ou provoquer le changement est reprise ci-dessous en vis-à-vis de chacune des hypothèses choisies.

Plan d'actions par rapport au profil d'évolution		
Facteur de changement	Hypothèse d'évolution retenue	Actions
1. Rapidité et diversité de l'évolution technologique	Big data, intelligence artificielle, et objets connectés sont des technologies omniprésentes et impactent la vie des personnes à tous les niveaux : vie privée, sécurité, santé, etc. Permettre au public d'évoluer dans ce contexte inédit constitue l'enjeu majeur de la médiation numérique.	Moyennant les actions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisation des citoyens aux technologies liées au big data et à l'IA ; - Information auprès des citoyens les plus éloignés ; - Création des clients avec la maturité numérique adaptée ; - Intégration de la sensibilisation auprès des opérateurs qui s'adressent tant à un public large que spécifique.
2. Public de plus en plus précarisé socio-économiquement	Une grande partie des publics précarisés est connectée. Les services connectés, y compris des services publics, sont de plus en plus faciles d'utilisation et accessibles. L'interaction est aisée et s'adapte aux usages des différents publics. L'évolution technologique, par sa simplification, contribue à réduire la fracture numérique tant matérielle que culturelle.	Remarque préliminaire : Les experts se montrent sceptiques quant à ce que l'hypothèse d'évolution choisie existe endéans les 5 ans. Toutefois, ils insistent sur l'imminence du besoin des autorités publiques de rendre les services numérisés plus simples, plus adaptés, plus « responsables ». En l'absence d'un tel effort, le risque d'assister à une « uberisation » des services publics, avec par exemple de grandes plateformes numériques jouant le rôle d'information des services publics. Actions : <ul style="list-style-type: none"> - Mener des politiques volontaristes de simplification et d'adaptation des services numérisés, tant au niveau du back-end que front-end ; - Former les travailleurs sociaux aux outils et usages numériques afin qu'ils fassent un travail de médiation avec le public.
3. Évolutivité des fractures (fractures des usages)	La digitalisation des services (publics ou commerciaux) s'est accompagnée d'une simplification administrative. Le citoyen / consommateur accède à différents services sans que cela ne soit perçu comme un nouvel usage. En effet, le niveau de maturité et de compétence numérique de la population est tel qu'il lui permet de suivre les évolutions des services.	Mise en place d'une « culture numérique » au sein de la population qui permet aux personnes d'utiliser la technologie quelle que soit l'évolution.
4. Cohérence des différents projets régionaux, fédéraux et locaux	Les politiques d'inclusion numérique gagnent en cohérence grâce à une meilleure articulation entre les différents niveaux de pouvoirs publics locaux et régionaux. Elle est uniformisée sur l'ensemble du territoire.	Assurer la cohérence des politiques de médiation numérique autour d'un « plan » (Exemple : Plan du numérique de l'Agence du numérique).

Plan d'actions par rapport au profil d'évolution		
Facteur de changement	Hypothèse d'évolution retenue	Actions
5. Transversalité et intégration des technologies numériques dans l'enseignement	La relation entre les écoles et les espaces de médiation numérique (spécifiquement les EPN) est ponctuelle . Tantôt les écoles se déplacent dans les EPN, tantôt l'animateur en EPN se rend dans les écoles essentiellement pour des séances consacrées à des sujets spécifiques. L'équipement y est déficient (pas de connexion internet par exemple) et la pédagogie inadaptée. Les enseignants sont eux-mêmes peu formés aux technologies numériques.	Coacher les enseignants par des médiateurs numériques dans le cadre des « <i>cyberclass</i> ».
8. Nouvelles formes de consommation / de travail / d'accès à la culture et aux services, etc. (reformulé)	Les espaces de médiation numérique accompagnent les nouvelles formes de travail, de consommation, d'accès aux services et à la culture induites par la technologie numérique. De plus, en stimulant la créativité ou les nouvelles manières de travailler (NWOW) les espaces de médiation sont les moteurs de ces changements.	Mise en place de structures intégrées qui permettraient tant d'accompagner le changement que d'en être le moteur.
9. Développement de l'entrepreneuriat/de l'esprit d'entreprendre	Les espaces de médiation numérique sont une partie d'un réseau structuré et apportent une réponse coordonnée avec les autres acteurs du réseau.	Structurer le réseau.
10. Structuration de l'action, des contenus de prestation et des profils de compétences	Les missions sont clairement définies de même que le profil des animateurs qui devront disposer d'une formation spécifique ou faire valoir un bilan de compétences. Outre un socle de compétences communes, ils disposent de compétences particulières au contexte dans lequel la médiation s'opère. La reconnaissance de leur mission et de leurs compétences les positionne clairement comme des personnes de référence au sein du réseau d'acteurs locaux.	<ul style="list-style-type: none"> - Programmer des formations comprenant des volets techniques, psychosociaux et relatives à la diversité culturelle ; - Lobby pour la reconnaissance de la mission ; - Appui de politiques.

NB : Aucune action n'a été proposée pour les points 6 et 7.

Tableau 4 : Le plan d'actions.

5. LES IMPACTS SUR LES ACTIVITÉS ET LES BESOINS EN COMPÉTENCES

La dernière étape du travail réalisé avec les experts a porté sur l'identification des compétences que le *médiateur numérique* devrait maintenir ou développer pour mener à bien ses tâches d'ici 2022. L'objectif de ce recensement de compétences est d'éclairer sur les futurs besoins en compétences.

Le groupe a été invité à pointer dans le cadre de chacune des hypothèses d'évolution, les activités (cf. périmètre du métier) qui seront les plus importantes. Après avoir identifié la ou les activités qui seront fortement concernées par l'hypothèse d'évolution, les experts ont listé les compétences nécessaires à la réalisation de l'activité dans ce nouveau contexte.

Les différentes compétences citées sont reprises dans le tableau ci-dessous en vis-à-vis des hypothèses d'évolution.

Avant d'observer les compétences requises dans le contexte futur, il est intéressant de noter que toutes les activités ne sont pas influencées par les changements à venir de la même manière.

Ainsi, c'est l'activité « accompagnement » qui semble la plus concernée avec sept hypothèses d'évolution qui auront un impact direct sur sa réalisation, suivie de l'activité « création et entretien de partenariat et de réseau ». Ce constat semble corroborer une tendance à davantage de personnalisation et de complexification des services de médiation. Face à ces multiples besoins individuels, le médiateur devra réaliser un accompagnement adapté à chaque individu en mobilisant un réseau de partenaires qui pourra apporter des éléments de réponse complémentaires aux besoins de la personne.

Les moyens envisagés pour renforcer les compétences du médiateur numérique sont : l'échange entre pairs, l'expérience et la formation.

La formation devrait être modulaire et obligatoire afin de permettre à chacun de la suivre. Les formations pourraient être réalisées dans le domaine de la pédagogie (par exemple : formation commune avec des enseignants) en ce compris les aspects en lien avec le numérique (par exemple : Profa²⁶). Les formations pourraient également concerner la prise en compte de l'interculturalité, l'illettrisme, des aspects liés aux technologies numériques ou encore des techniques d'animation.

L'activité « gérer le fonctionnement des lieux / structures / infrastructures » ne requiert, par contre, pas le développement particulier de compétences.

²⁶ Profa est un dispositif de formation à l'attention des professionnels du monde associatif <http://www.profa.ulg.ac.be/>

Tâches impactées (pour...)	Ressources (compétences) (il faut...)	Facteur d'évolution impactant (dans un contexte où...)
1. Accueillir	<ul style="list-style-type: none"> • Être sensible à la multiculturalité (notamment pour l'accueil de primo-arrivants). • Être capable de s'adapter à un public illettré. • Maîtriser la communication non violente. • Adopter une attitude visant à valoriser l'interlocuteur. 	2. Public de plus en plus précarisé socio-économiquement.
2. Animer	<ul style="list-style-type: none"> • Être capable d'éduquer aux médias : favoriser au sein du public, le développement de l'esprit critique, d'une culture générale numérique et des savoirs de base en la matière. • Être capable d'anticiper les besoins du public. • Connaître et savoir utiliser les référentiels de compétences numériques (ex : DigComp), les outils de positionnement (ex : TOSA) et d'auto-positionnement (ex : Grille d'auto-positionnement des compétences numériques développée par Europass). 	1. Rapidité et diversité de l'évolution technologique.
	<ul style="list-style-type: none"> • Être sensible à la multiculturalité (notamment pour l'accueil de primo-arrivants). • Être capable de s'adapter à un public illettré. • Maîtriser la communication non violente. • Adopter une attitude visant à valoriser l'interlocuteur. 	2. Public de plus en plus précarisé socio-économiquement.
	<ul style="list-style-type: none"> • Pouvoir adapter l'animation au milieu scolaire. • Être capable de co-animer. • Maîtriser le code et l'algorithmie parce que ce sont des matières recherchées dans l'enseignement. • Être capable de s'adapter. • Être capable de régler des difficultés techniques (connexions, équipements, etc.) rencontrées en milieu scolaire. 	5. Transversalité et intégration des technologies numériques dans l'enseignement.

	<ul style="list-style-type: none"> • Être capable de transmettre les « invariants » (connaissances et aptitudes permettant de passer d'un outil ou d'un usage à l'autre, basées sur la maîtrise de fondamentaux), en se basant sur le référentiel DigComp et en organisant des activités de transfert (soit transférer des savoirs et aptitudes sur un outil ou dans le cadre d'un usage à d'autres outils et usages). 	6. Financement effectif de la médiation numérique dépend de l'état des finances locales et du financement du non marchand.
3. Accompagner	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser les techniques de coaching. • Être capable de résoudre des problèmes. • Être capable de transmettre les compétences de résolution de problème. • Pouvoir accompagner la recherche d'information, transmettre les méthodes de recherche. • Être autonome. • Être capable de s'adapter. • Être capable de collaborer. 	1. Rapidité et diversité de l'évolution technologique.
	<ul style="list-style-type: none"> • Être sensible à la multiculturalité (notamment pour l'accueil de primo-arrivants). • Être capable de s'adapter à un public illettré. • Maîtriser la communication non violente. • Adopter une attitude visant à valoriser l'interlocuteur. 	2. Public de plus en plus précarisé socio-économiquement.
	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les grands principes de la réglementation relative aux données à caractère privé. • Comprendre les enjeux liés au profiling. • Être capable de sensibiliser le public à ces enjeux via l'éducation aux médias. • Être capable d'aider à comprendre le contexte numérique dans lequel la personne évolue. 	3. Évolutivité des fractures numériques.
	<ul style="list-style-type: none"> • Être capable de partager son expertise avec les enseignants. 	5. Transversalité et intégration des technologies numériques dans l'enseignement.

	<ul style="list-style-type: none"> Être capable de transmettre les « invariants » (connaissances et aptitudes permettant de passer d'un outil ou d'un usage à l'autre, basées sur la maîtrise de fondamentaux), en se basant sur le référentiel DigComp et en organisant des activités de transfert (soit transférer des savoirs et aptitudes sur un outil ou dans le cadre d'un usage à d'autres outils et usages). 	6. Financement effectif de la médiation numérique dépend de l'état des finances locales et du financement du non marchand.
	<ul style="list-style-type: none"> Être capable d'éveiller et de sensibiliser à la citoyenneté numérique. Connaître les outils « smart » 	7. Développement des « <i>smart cities</i> ».
	<ul style="list-style-type: none"> Connaître les enjeux du NWOW (« New Way Of Work »). Connaître les enjeux de la fragmentation des parcours professionnels. Favoriser l'apprentissage par l'échange entre pairs. Connaître et pouvoir informer des possibilités de crowdfunding. Relayer les initiatives de plateformes de crowdfunding et de « groupbuying ». 	8. Nouvelles formes de consommation... + 9. Développement de l'entrepreneuriat/esprit d'entreprendre.
5. Développer son professionnalisme et son expertise	<ul style="list-style-type: none"> Veiller les évolutions technologiques. Observer une neutralité dans le choix des technologies. 	1. Rapidité et diversité de l'évolution technologique.
	<ul style="list-style-type: none"> Être capable d'apprendre. Être autonome, niveau B1, dans les 5 domaines du DigComp et du DigCompEdu. 	10. Structuration de l'action, des contenus de prestation et des profils de compétences.
6. Développer un partenariat et s'insérer dans un réseau	<ul style="list-style-type: none"> Connaître le réseau de personnes ressources. Être capable d'activer le réseau spécialisé. Être capable d'orienter le public vers d'autres prestataires partenaires. 	2. Public de plus en plus précarisé socio-économiquement.
	<ul style="list-style-type: none"> Être capable de mettre en place des relations partenariales. 	4. Cohérence des différents projets régionaux, fédéraux et locaux.
	<ul style="list-style-type: none"> Être capable de mettre en place des relations partenariales avec les écoles. 	5. Transversalité et intégration des technologies numériques dans l'enseignement.
	<ul style="list-style-type: none"> Être capable de mettre en place des relations partenariales avec les acteurs des « <i>smart cities</i> ». 	7. Développement des « <i>smart cities</i> ».

	<ul style="list-style-type: none">• Connaître les outils « smart ».• Être capable de promouvoir un service et communiquer à son sujet.	7. Développement des « <i>smart cities</i> ».
--	---	---

Tableau 5 : Compétences majeures.

Annexes

Grille d'auto-positionnement Europass des compétences digitales.

Téléchargeable sur : https://europass.cedefop.europa.eu/sites/default/files/dc_fr.pdf, inspiré du référentiel des compétences digitales DigCom

	Utilisateur élémentaire	Utilisateur indépendant	Utilisateur expérimenté
 Traitement de l'information	<p>Je peux rechercher de l'information en ligne en utilisant un moteur de recherche.</p> <p>Je sais que l'information disponible en ligne n'est pas toujours fiable.</p> <p>Je peux sauvegarder ou stocker des fichiers ou du contenu (texte, images, musique, vidéos, pages web, etc.) et les retrouver une fois sauvegardés ou stockés.</p>	<p>Je peux utiliser différents moteurs de recherche pour trouver de l'information. J'utilise des filtres lors de ma recherche (par ex. recherche d'images, vidéos, cartes uniquement).</p> <p>Je compare différentes sources pour évaluer la fiabilité de l'information que je trouve.</p> <p>Je classe l'information avec méthode en utilisant des fichiers et des dossiers, afin de la retrouver facilement. J'effectue des copies de sauvegarde de l'information ou des fichiers que j'ai sauvegardés.</p>	<p>Je peux utiliser des stratégies complexes de recherche (par ex. à l'aide d'opérateurs de recherche) pour trouver de l'information fiable sur Internet. Je peux utiliser des flux Web (par ex. RSS) afin d'être informé des mises à jour des contenus qui m'intéressent.</p> <p>Je peux évaluer la validité et la crédibilité de l'information en utilisant une gamme de critères. Je me tiens informé des avancées technologiques en matière de recherche, de stockage et d'accès à l'information.</p> <p>Je peux sauvegarder l'information trouvée sur Internet dans différents formats. Je peux utiliser les services des sites d'hébergement de fichiers.</p>
 Communication	<p>Je peux communiquer avec les autres par téléphone portable, voix sur IP (Skype, etc.), courriel ou bavardage en ligne – en utilisant les fonctions de base (messagerie vocale, SMS, envoi et réception de courriels, échange de textes, etc.).</p> <p>Je peux partager des fichiers ou du contenu à l'aide d'outils simples.</p> <p>Je sais que je peux utiliser les technologies numériques pour interagir avec des services (services publics, banques, hôpitaux, etc.).</p> <p>Je sais qu'il existe des sites de réseautage social et des outils de collaboration en ligne.</p> <p>Je sais que lors de l'utilisation des outils numériques, certaines règles de communication doivent être respectées (par ex. lorsqu'on poste un commentaire ou que l'on partage des informations personnelles).</p>	<p>Je peux utiliser certaines fonctions complexes de plusieurs outils de communication (utiliser la voix sur IP et partager des fichiers, etc.).</p> <p>Je peux utiliser les outils de collaboration et intervenir par ex. sur des documents ou fichiers partagés créés par quelqu'un d'autre.</p> <p>Je peux utiliser certaines fonctions des services en ligne (par ex. services en ligne administratifs, bancaires ou commerciaux).</p> <p>Je transmets ou partage des connaissances en ligne avec d'autres personnes (en utilisant les outils de réseautage social ou les communautés en ligne, etc.).</p> <p>Je sais qu'il existe des règles de communication en ligne (« netiquette ») et je les applique.</p>	<p>J'utilise activement une large gamme d'outils de communication (courriel, bavardage en ligne, SMS, messagerie instantanée, blogs, micro-blogs, réseaux sociaux) pour communiquer en ligne.</p> <p>Je peux créer et gérer du contenu à l'aide d'outils de collaboration (par ex. agendas électroniques, systèmes de gestion de projet, correction en ligne, feuilles de calcul en ligne).</p> <p>Je participe activement aux espaces en ligne et j'utilise plusieurs services (services en ligne administratifs, bancaires ou commerciaux, etc.). Je peux utiliser des fonctions avancées des outils de communication (vidéoconférence, partage de données, partage d'application, etc.).</p>
 Création de contenu	<p>Je peux créer du contenu numérique simple (textes, tableaux, images ou fichiers audio, etc.) dans au moins un format, en utilisant les outils numériques.</p> <p>Je peux apporter des modifications de base aux contenus créés par d'autres.</p> <p>Je sais que le contenu peut être protégé par des droits de reproduction.</p> <p>Je peux appliquer et modifier des fonctions et paramètres de base des logiciels et des applications que j'utilise (par ex. modifier les paramètres par défaut).</p>	<p>Je peux produire du contenu numérique dans différents formats simple (textes, tableaux, images ou fichiers audio, etc.). Je peux utiliser les outils ou éditeurs pour créer une page web ou un blog, en utilisant des modèles (WordPress, etc.).</p> <p>Je peux appliquer un formatage de base (insérer une note de bas de page, un graphique, un tableau, etc.) à un contenu créé par moi ou par quelqu'un d'autre.</p> <p>Je sais comment faire référence et réutiliser un contenu protégé par des droits de reproduction.</p> <p>Je connais les bases d'un langage de programmation.</p>	<p>Je peux produire ou modifier des contenus multimédia complexes dans différents formats, à l'aide de diverses plateformes, outils et environnements.</p> <p>Je peux créer un site web en utilisant un langage de programmation.</p> <p>Je peux utiliser des fonctions avancées de différents outils (fusion de courriels, fusion de documents de différents formats, utilisation de formules et macro complexes, etc.).</p> <p>Je sais comment appliquer les licences et les droits de reproduction.</p> <p>Je peux utiliser plusieurs langages de programmation. Je sais concevoir, créer et modifier des bases de données à l'aide d'un outil informatique.</p>
 Sécurité	<p>Je peux prendre des mesures simples pour protéger mes appareils (par ex. en utilisant des anti-virus ou des mots de passe). Je sais que l'information disponible en ligne en ligne n'est pas toujours fiable.</p> <p>Je sais que mon identité numérique (identifiant et mot de passe) peuvent être volés. Je sais que je ne dois pas divulguer d'information privée en ligne.</p> <p>Je sais qu'une utilisation intensive des technologies numériques peut nuire à ma santé.</p> <p>Je prends des mesures simples pour économiser l'énergie.</p>	<p>J'ai installé des programmes pour sécuriser le(s) appareil(s) que j'utilise pour accéder à Internet (par ex. anti-virus ou pare-feu). J'exécute et mets à jour régulièrement ces programmes.</p> <p>J'utilise différents mots de passe pour accéder aux équipements, appareils et services numériques; je le modifie périodiquement.</p> <p>Je sais identifier les sites web ou les courriels qui peuvent être utilisés à des fins frauduleuses (scam). Je sais reconnaître un courriel de floutage (phishing).</p> <p>Je peux configurer mon identité numérique en ligne et conserver la trace de mon empreinte numérique.</p> <p>Je suis conscient des risques pour la santé associés à l'utilisation des technologies numériques (par ex. ergonomie, risque de dépendance).</p> <p>Je suis conscient de l'impact, positif et négatif, de la technologie sur l'environnement.</p>	<p>Je vérifie régulièrement la configuration et les systèmes de sécurité de mes appareils et/ou des applications que j'utilise.</p> <p>Je sais comment réagir si mon ordinateur est infecté par un virus.</p> <p>Je peux configurer ou modifier le pare-feu et les paramètres de sécurité de mes appareils numériques.</p> <p>Je peux encrypter des courriels ou des fichiers.</p> <p>Je peux filtrer les pourriels (spams).</p> <p>Je fais une utilisation raisonnable des technologies de l'information et de la communication, afin d'éviter les problèmes de santé (physique ou psychologique).</p> <p>J'ai un avis éclairé sur l'impact des technologies numériques sur la vie quotidienne, la consommation en ligne et l'environnement.</p>
 Résolution de problèmes	<p>Je peux trouver soutien et assistance lorsqu'un problème technique se produit ou lorsque j'utilise un nouvel appareil, un nouveau programme ou une nouvelle application.</p> <p>Je sais comment résoudre les problèmes de routine (par ex. fermer un programme, redémarrer un ordinateur, réinstaller ou mettre à jour un programme, vérifier une connexion Internet).</p> <p>Je sais que les outils numériques peuvent m'aider à résoudre certains problèmes. Je suis également conscient de leurs limites.</p> <p>Lorsque je suis confronté à un problème technologique ou non technologique, j'utilise les outils numériques que je connais pour le résoudre.</p> <p>Je sais que je dois actualiser mes compétences numériques régulièrement.</p>	<p>Je peux résoudre la plupart des problèmes les plus fréquents liés à l'utilisation des technologies numériques.</p> <p>Je peux utiliser les technologies numériques pour résoudre des problèmes non techniques. Je peux choisir un outil numérique adapté à mes besoins et évaluer son efficacité.</p> <p>Je peux résoudre des problèmes technologiques que je rencontre en explorant les paramètres et les options des programmes et des outils. J'actualise régulièrement mes compétences numériques. Je suis conscient de mes limites et cherche à combler mes lacunes.</p>	<p>Je peux résoudre presque tous les problèmes auxquels je suis confronté lorsque j'utilise les technologies numériques.</p> <p>Je peux choisir l'outil, l'appareil, l'application, le logiciel ou le service le mieux adapté pour résoudre un problème non technique.</p> <p>Je m'informe sur les progrès technologiques. Je comprends comment les nouveaux outils fonctionnent.</p> <p>J'actualise fréquemment mes compétences numériques.</p>

Cadre européen des compétences digitales pour les enseignants et formateurs – DigCompEdu

Extrait du Leaflet « European Framework for the Digital Competence of Educators (DigCompEdu) »
téléchargeable sur https://ec.europa.eu/jrc/sites/jrcsh/files/digcompedu_leaflet_en-2017-10-09.pdf

Synthesis of the DigCompEdu Framework					
European Commission		European Commission			
1. Professional engagement	2. Digital Resources	3. Teaching and Learning	4. Assessment	5. Empowering Learners	6. Facilitating Learners' Digital Competence
<p>1.1 Organisational communication To use digital technologies to enhance organisational communication with learners, parents and third parties. To contribute to collaboratively developing and improving organisational communication strategies.</p> <p>1.2 Professional collaboration To use digital technologies to engage in collaboration with other educators, sharing and exchanging knowledge and experiences and collaboratively innovating pedagogic practices.</p> <p>1.3 Reflective practice To individually reflect on, critically assess and actively develop one's own digital pedagogical practice and that of one's educational community.</p> <p>1.4 Digital Continuous Professional Development (CPD) To use digital sources and resources for continuous professional development.</p>	<p>2.1 Selecting digital resources To identify, assess and select digital resources for teaching and learning. To consider the specific learning objective, context, pedagogical approach, and learner group, when selecting digital resources and planning their use.</p> <p>2.2 Creating and modifying digital resources To modify and build on existing openly-licensed resources and other resources where this is permitted. To create or co-create new digital educational resources. To consider the specific learning objective, context, pedagogical approach, and learner group, when designing digital resources and planning their use.</p> <p>2.3 Managing, protecting and sharing digital resources To organise digital content and make it available to learners, parents and other educators. To effectively protect sensitive digital content. To respect privacy and copyright rules. To understand the use and creation of open licenses and open educational resources, including their proper attribution.</p>	<p>3.1 Teaching To plan for and implement digital devices and resources into the teaching process, so as to enhance the effectiveness of teaching interventions. To appropriately manage and orchestrate digital teaching interventions. To experiment with and develop new formats and pedagogical methods for instruction.</p> <p>3.2 Guidance To use digital technologies and services to enhance the interaction with learners, individually and collectively, within and outside the learning session. To use digital technologies to offer timely and targeted guidance and assistance. To experiment with and develop new forms and formats for offering guidance and support.</p> <p>3.3 Collaborative learning To use digital technologies to foster and enhance learner collaboration. To enable learners to use digital technologies as part of collaborative assignments, as means for enhancing communication and collaboration and for collaborative knowledge creation.</p> <p>3.4 Self-regulated learning To use digital technologies to support self-regulated learning processes, i.e. to enable learners to plan, monitor and reflect on their own learning, provide evidence of progress, share insights and come up with creative solutions.</p>	<p>4.1 Assessment strategies To use digital technologies for formative and summative assessment. To enhance the diversity and suitability of assessment formats and approaches.</p> <p>4.2 Analysing evidence To generate, select, critically analyse and interpret digital evidence on learner activity, performance and progress, in order to inform teaching and learning.</p> <p>4.3 Feedback and Planning To use digital technologies to provide targeted and timely feedback to learners. To adapt teaching strategies accordingly and to provide targeted support, based on the evidence generated by the digital technologies used. To enable learners and parents to understand the evidence provided by digital technologies and use it for decision-making.</p>	<p>5.1 Accessibility and inclusion To ensure accessibility to learning resources and activities, for all learners, including those with special needs. To consider and respond to learners' (digital) expectations, abilities, uses and misconceptions, as well as contextual, physical or cognitive constraints to their use of digital technologies.</p> <p>5.2 Differentiation and personalisation To use digital technologies to address learners' diverse learning needs, by allowing learners to advance at different levels and speeds, follow individual learning pathways and goals.</p> <p>5.3 Actively engaging learners To use digital technologies to foster learners' active and creative engagement with a subject matter. To use digital technologies within pedagogic strategies that foster learners' transversal skills, open learning to new, real-world contexts, involve learners themselves in hands-on activities, scientific investigation and complex problem solving, or in other ways that increase learners' active engagement and creative expression.</p>	<p>6.1 Information and media literacy To incorporate learning activities, assignments and assessments which require learners to articulate information needs; to find information and resources in digital environments; to organise, process, analyse and interpret information; and to compare and critically evaluate the credibility and reliability of information and their sources.</p> <p>6.2 Digital communication & collaboration To incorporate learning activities, assignments and assessments which require learners to effectively and responsibly use digital technologies for communication, collaboration and civic participation.</p> <p>6.3 Digital content creation To incorporate assignments and learning activities which require learners to express themselves through digital means, and to modify and create digital content in different formats. To teach learners how copyright and licenses apply to digital content, how to reference sources and attribute licenses.</p> <p>6.4. Responsible use To take measures to ensure learners' physical, psychological and social wellbeing while using digital technologies. To empower learners to manage risks and use digital technologies safely and responsibly.</p> <p>6.5 Digital problem solving To incorporate learning and assessment activities which require learners to identify and solve technical problems or to transfer technological knowledge creatively to new situations.</p>

Figure 4: Synthesis of the DigCompEdu competence descriptors



NOUS REMERCIONS POUR LEUR PARTICIPATION AU PROCESSUS EN QUALITÉ D'EXPERTS

Eric Blanchart, Technofutur TIC
Jean-Philippe Brasseur, EPN Marche-en-Famenne
Paul de Theux, Media animation
Laurence Gindt, Service Public de Wallonie
Luc Hanneuse, IMAL
Maud Jacquet, LabSet ULiège
Laurence MICHIELS, LabSet ULiège
Michel Jadot, EPN de Huy
Isabelle Kidawa, EPN de Gilly
Pierre Lelong, Technofutur TIC
Etienne Leroy, COF asbl
Lisa Lombardi, CoWallonia, Agence Du Numérique
Jean-Luc Manise, CESEP, Journaliste indépendant
Maude Marechal, Tictactoe
Justine Parlogreco, Technofutur TIC
Michel Verstrepen, Le Forem

ENCADREMENT MÉTHODOLOGIQUE DE LA DÉMARCHE ET RÉDACTION DU RAPPORT FINAL

Le Forem - Veille, analyse et prospective du marché de l'emploi :
Jean-Claude CHALON, Coordination générale
William WATELET, Animation et rédaction
Cynthia CACCIATORE, Support administratif

ÉDITEUR RESPONSABLE

Marie-Kristine VANBOCKESTAL, Administratrice générale, Le Forem