

La lettre EMERIT

Expériences de Médiation et d'Évaluation dans
la Recherche et l'Innovation Technologique

Trimestriel d'information
sur l'évaluation des choix
technologiques, édité
par la Fondation
Travail-Université

Troisième trimestre 2008
Numéro 55

Bureau de dépôt: Namur 1
Numéro d'agrément P401118

Les travailleurs du savoir

Qui sont les “travailleurs du savoir” – *knowledge workers* dans la littérature anglophone ? Forment-ils un groupe homogène ? Représentent-ils réellement une nouvelle figure du travail, emblématique de la société de l'information ou société de la connaissance ?

Dans une acception large, les travailleurs du savoir sont ceux qui ont pour fonction de créer, diffuser ou vendre des connaissances ou des prestations intellectuelles. Il s'agit notamment des chercheurs et ingénieurs, des enseignants, des spécialistes de la communication, des professions libérales, des consultants et experts (droit, comptabilité, management, etc.), des professions médicales, des cadres de l'industrie et de l'administration, ainsi que des métiers de la création intellectuelle (littérature, théâtre, audiovisuel).

L'intérêt pour les travailleurs du savoir n'est pas nouveau. Leur émergence a été annoncée dans les

premiers travaux sociologiques sur l'avènement de la société post-industrielle, notamment les deux livres éponymes d'Alain Touraine (1969) et Daniel Bell (1973). Suite au déclin industriel des années 1975-85 en Europe, c'est le développement des services qui a attiré l'attention. On parle alors de “tertiarisation de l'économie” et l'intérêt se dirige vers les travailleurs



des services: finance, santé, éducation, administration, services aux entreprises, services aux personnes. Plus récemment, avec l'engouement pour la société en réseau ou la société de la connaissance, certains auteurs ont cherché à préciser le concept de travailleur du savoir, en le distinguant du cadre ou de l'employé

tertiaire. Par opposition aux travailleurs des services routiniers, c'est-à-dire standardisés et codifiés, et des services relationnels, où la relation face-à-face est essentielle, Robert Reich (1993) définit les travailleurs du savoir comme des “analystes de symboles”. Dans leur métier, ils créent ou manipulent des représentations symboliques, notamment grâce à l'informatique, ils résolvent des problèmes, ils analysent des situations ou des besoins, ils personnalisent des produits ou des services, ils fournissent des conseils. Dans la même logique, Jeremy Rifkin (1996) parle de “manipulateurs d'abstractions” et lie explicitement la connaissance et la technologie. Selon lui, le trait commun des travailleurs du savoir est d'utiliser de manière créative l'informatique et les réseaux pour identifier, traiter et résoudre des problèmes, pour donner une valeur ajoutée à la connaissance, pour communiquer. Rifkin y voit la nouvelle aristocratie de la

Sommaire

Les travailleurs du savoir	1
Des métiers “intensifs en connaissance” face à la mondialisation	3
Les espaces publics numériques, un outil d'intégration sociale	6



Les publications finales du projet SPReW “Approche générationnelle des modèles sociaux de rapport au travail” sont disponibles en ligne:
www.ftu-namur.org/sprew

société informationnelle. Dans la littérature managériale, l'accent est mis sur le rôle économique des travailleurs du savoir: ce sont eux qui créent de la valeur dans une économie basée sur la connaissance. Selon Bouchez (2004), l'activité principale des travailleurs du savoir est centrée sur la production et la vente de prestations intellectuelles auprès de clients. C'est le cas des ingénieurs, consultants, communicateurs, formateurs, experts financiers, juristes, informaticiens notamment. Cette définition a le mérite de mettre l'accent sur le contenu hautement intellectuel du travail, plutôt que sur la technologie. Elle est cependant assez limitative, car elle situe d'emblée la connaissance dans la sphère marchande, en faisant passer la sphère publique au second plan. Ainsi, le formateur serait un travailleur de la connaissance, mais pas l'institu-

teur; le gestionnaire de base de données, mais pas le bibliothécaire.

Si la restriction à la sphère marchande est ambiguë, la restriction à la technologie l'est tout autant. La confusion est fréquente entre travailleurs du savoir et les travailleurs high-

Un piège à éviter: confondre les travailleurs de la connaissance et les professionnels de la technologie.

tech, éliminant ainsi de nombreux métiers de la connaissance où la technologie n'intervient pas ou n'est, au mieux, qu'un outil de travail parmi d'autres. C'est notamment le cas des professions éducatives, médicales, artistiques ou culturelles. Un psychologue n'est pas moins "analyste de symboles" ou "manipulateur d'abstractions" qu'un informaticien.

La tableau 1 montre la proportion d'emplois situés dans les "services intensifs en connaissances", selon la définition de la Commission européenne. Tous ces emplois ne sont cependant pas des travailleurs du savoir, car on trouve aussi de nombreux employés peu ou moyennement qualifiés dans ces services.

Que l'on adopte une définition large ou restrictive, les travailleurs du savoir sont souvent caractérisés comme un groupe social particulier, à la fois par leur style de travail et leur style de vie.

Sur le plan professionnel, le travailleur du savoir possède un niveau d'instruction élevé. Son expertise se construit aussi par l'expérience. Il réactualise fréquemment ses connaissances, il participe à des réseaux professionnels, il est au carrefour de plusieurs flux d'information, il dispose d'une grande autonomie dans l'organisation de ses tâches et de son temps de travail. Certains travailleurs du savoir développent de nouvelles formes d'acquisition et de partage des connaissances. Ils participent à des

communautés de pratique ou à des forums spécialisés sur internet. Ils apprécient les rassemblements professionnels, colloques, workshops ou foires commerciales. Les entreprises investissent dans des systèmes de knowledge management pour maîtriser ces nouvelles pratiques et consolider l'accumulation des connaissances.

Le style de vie du travailleur du savoir est souvent caractérisé par une prédominance des activités intellectuelles et culturelles, ainsi que par une perméabilité entre la sphère professionnelle et la sphère privée. Le travailleur du savoir est aussi un individu branché, qui communique beaucoup, et un individu cosmopolite, qui élargit ses horizons géographiques et culturels.

Ce style de travail et ce style de vie sont-ils vraiment nouveaux, ou n'est-ce qu'un prolongement de ce qui a déjà été écrit sur les cadres et les professionnels autonomes ? La question reste ouverte. Le nombre croissant de travailleurs du savoir – quel que soit l'étendue de la définition – justifie que l'on étudie ce groupe social avec davantage de rigueur en s'intéressant aux trajectoires professionnelles, aux positions sociales, aux aspirations et aux perspectives des individus.

Par ailleurs, la pertinence du concept de travailleur du savoir est liée à celle du concept de société de la connaissance. Or, s'il est certain que l'investissement dans la connaissance favorise, de manière générale, l'innovation et la croissance, les mécanismes précis d'une économie basée sur la connaissance sont encore mal connus.

- Bouchez J.P., *Les nouveaux travailleurs du savoir*, Editions d'organisation, Paris, 2004.
- Dortier J.F., *Les professionnels de l'intelligence: portrait de groupe*, dans *Sciences humaines*, n° 157, 2005.
- Gorz A., *L'immatériel – connaissance, valeur et capital*, Galilée, Paris, 2003.
- Reich R., *L'économie mondialisée*, Dunod, 1993.
- Rifkin J., *La fin du travail*, La Découverte, Paris, 1996.

Tableau 1
Pourcentage de l'emploi total
situé dans les services intensifs en
connaissances (*) – évolution
1996-2006 (source: Eurostat)

	1996	2006
Suède	44.1	47.7
Danemark	40.2	43.5
Grande-Bretagne	37.2	43.0
Pays-Bas	36.4	42.0
Finlande	37.4	41.1
Belgique	34.6	38.9
France	33.6	36.9
Irlande	30.2	34.9
Allemagne	27.9	34.1
Autriche	26.5	30.4
Italie	24.7	30.4
Hongrie	25.2	28.4
Espagne	23.6	28.0
Slovénie	20.8	26.2
Grèce	20.5	25.0
Portugal	22.0	23.1

(*) Définition selon Eurostat: transport aérien et fluvial, postes et télécommunications, finance, immobilier, services aux entreprises, éducation, santé, travail social, activités récréatives, culturelles et sportives.

Des métiers “intensifs en connaissance” face à la mondialisation

Comment les métiers intensifs en connaissance sont-ils affectés par la mondialisation de l'économie ? Sont-ils, comme les métiers manuels, l'objet de stratégies de délocalisation ? Le projet européen WORKS s'est notamment intéressé à ces questions (voir encadré page 4). WORKS étudie comment la restructuration des chaînes de valeur, à l'échelle mondiale, induit des changements dans l'emploi, les professions, l'organisation du travail, les qualifications et les conditions de travail.

La transformation des métiers est un des thèmes traités dans cette recherche de grande envergure, qui implique 17 centres de recherche dans 14 pays. Cet article présente quelques résultats de recherche concernant certains métiers créatifs basés sur la connaissance. Pour illustrer ces métiers, trois groupes professionnels

Trois groupes professionnels sont considérés dans cet article: les créateurs de vêtements; les chercheurs en TIC; les développeurs ou consultants en informatique.

particuliers ont été étudiés: les designers dans le secteur du vêtement (créateurs, stylistes); les chercheurs dans le domaine des technologies de l'information et de la communication; les professionnels du développement des logiciels et de la consultance informatique. Le premier groupe est “low-tech”, les deux autres sont “high-tech”.

WORKS a également étudié d'autres groupes professionnels, en dehors

des “métiers de la connaissance”: les ouvriers dans l'industrie manufacturière, les employés dans la logistique, les employés en contact avec la clientèle dans les services publics ou d'in-



térêt général – mais cet article se limitera aux trois groupes de métiers considérés comme “intensifs en connaissance”.

Des formes variées de mondialisation

Ces trois groupes professionnels sont confrontés à une internationalisation croissante de leurs activités. Il en résulte une nouvelle division géographique du travail. Dans la mode, les designers doivent coopérer avec des producteurs et des distributeurs répartis sur toute la planète. Les producteurs, notamment en Asie, développent leurs propres compétences en stylisme; quant aux distributeurs, ils renvoient directement aux stylistes et aux dessinateurs les signaux du marché. Dans la recherche en TIC, les grands laboratoires européens s'implantent en Inde, en Asie du Sud-Est ou en Californie pour développer la veille technologique et établir des partenariats. Ils y réalisent aussi des activités de développement technologique,

souvent plus proches de l'ingénierie que de la recherche fondamentale. En Europe, le rapprochement entre la recherche et le marché donne naissance à des laboratoires hybrides, à l'interface entre science et industrie. Dans le logiciel et le conseil en informatique, toutes les cartes ont été redistribuées. De nombreuses activités de programmation, de maintenance et de gestion de systèmes ont été délocalisées “off-shore”, tandis que les activités de conseil et de personnalisation des applications se sont rapprochées des entreprises utilisatrices. Si ces trois groupes professionnels ont connu d'importantes restructurations dans leurs entreprises, l'emploi global a toutefois continué à croître en Europe dans leur profession – c'est une différence très importante par rapport aux métiers liés à la production industrielle, qui ont connu de grosses pertes d'emploi.

L'accélération générale des activités est une autre facette de la mondialisation, moins spectaculaire mais plus contraignante pour les travailleurs. Dans la mode, le rythme classique des deux collections annuelles a cédé la place à un renouvellement continu des collections, en fonction des signaux du marché. Les créateurs sont tout le temps sur la brèche et le délai de mise au point des nouveaux mo-

Parmi les diverses facettes de la mondialisation, l'accélération générale des activités et la codification des savoirs et savoir-faire sont des défis pour les métiers intensifs en connaissance.

dèles est de plus en plus serré. Dans la recherche, les projets de courte durée prennent le pas sur les projets à long terme, les échéances intermédiaires se multiplient et les délais se raccourcissent. La tendance est semblable dans le logiciel; s'y ajoute la pression de la

synchronisation, quand des tâches sont réparties en continu à travers la planète en fonction des décalages horaires.

La mondialisation renforce la standardisation des procédures ou la codification des connaissances, notamment dans des “bases de connaissances”, c’est-à-dire des systèmes de bases de données couplées à des moteurs de recherche et d’inférence. Les effets sur la créativité sont toutefois diversement



appréciés. Dans la mode comme dans les TIC, certains pensent que les bases de connaissances, les systèmes de gestion des questions fréquentes (FAQ), les procédures d’assurance qualité sont des incitants pour innover autrement, tandis que d’autres y voient une limite à leur créativité. L’appréciation peut varier selon que l’on est dans le haut de gamme ou dans la production de masse, qu’il s’agisse de vêtements ou de logiciels.

L’élargissement du portefeuille de compétences

Une tendance commune aux créateurs de vêtements, aux chercheurs et aux spécialistes du logiciel est l’élargissement de leur portefeuille de compétences, au-delà des qualifications qui font le cœur de leur métier. Le secteur de la mode attend aujourd’hui d’un designer qu’il ait également des compétences commerciales, qu’il connaisse les techniques de production et les propriétés des nouveaux matériaux, qu’il utilise les systèmes de dessin assisté par ordinateur. Les grands laboratoires de R&D en TIC confient à des chercheurs les relations

avec les entreprises clientes, la prospection des contrats, la communication avec l’environnement socioéconomique. Les développeurs de logiciels doivent se charger en même temps de relations commerciales et d’assistance aux utilisateurs. Certes, le noyau des compétences de base du métier reste essentiel, mais ce sont souvent les compétences “périphériques” qui permettent l’avancement dans la carrière ou la mobilité professionnelle.

Toutefois, la majorité des personnes interviewées dans les différents pays n’établissent pas un lien de cause à effet entre la mondialisation et l’évolution de leur portefeuille de compétences. Ils considèrent souvent que cette évolution est due à la dynamique interne de leur profession, stimulée par l’innovation, la créativité, le besoin de résoudre toujours de nouveaux problèmes, tout en s’adaptant aux circonstances. Ils s’inquiètent cependant des tensions croissantes entre, d’une part, la créativité ou l’innovation, et d’autre part, la pression directe du marché et l’accélération des activités, se demandant si ces tensions seront soutenables à long terme.

Une diversification des modèles de carrière

Les études de cas de WORKS apportent un nouvel éclairage sur le débat concernant l’opposition entre carrières organisationnelles et carrières nomades. Cette opposition peut être caractérisée ainsi: les carrières organisationnelles reflètent une conception traditionnelle de l’emploi, héritée du modèle fordien dans l’industrie et du modèle bureaucratique dans les services. Les carrières nomades sont faites de flexibilité et de mobilité, elles sont choisies par l’individu et non pas déterminées par une organisation, elles reposent sur un développement des compétences personnelles plutôt que sur la reconnaissance de la progression dans une organisation. Elles seraient typiques des nouveaux métiers basés sur la connaissance et la communication.

Les résultats de WORKS ne confirment pas cette dichotomie. D’un côté, les carrières organisationnelles se diversifient, deviennent plus attractives et s’éloignent du modèle bureaucratique. Outre les carrières hiérarchiques, on trouve des carrières techniques, basées sur le développement de l’expertise, et des carrières “multi-

works WORKS – Work Organisation and Restructuring in the Knowledge Society

CHANGES IN WORK

Deux rapports de synthèse des études de cas réalisées dans WORKS sont maintenant disponibles via le site www.worksproject.be; le premier rapport concerne les études de cas d’organisations, le second concerne les études de cas de groupes professionnels.

- Flecker J., Holtgrewe U., Schönauer A., Dunkel W., Meil P., *Restructuring across value chains and changes in work and employment – case study evidence from the clothing, food, IT and public sector*, WORKS report 10.1, HIVA Leuven, 2008.
- Valenduc G., Vendramin P., Krings B.J., Nierling L., *How restructuring is changing occupations – case study evidence from knowledge-intensive, manufacturing and service occupations*, WORKS report 11.1, HIVA Leuven, 2008.

WORKS organise également une conférence internationale, les 8 et 9 octobre 2008 à Rome, sur le thème *Fragmentation ? The future of work in Europe in a global economy*. Toutes les publications de WORKS sont en anglais. Des articles relatifs au projet WORKS ont déjà été publiés dans la Lettre EMERIT: une présentation générale de la recherche (n° 47); un article sur les carrières nomades et la société de la connaissance (n° 46); un article sur la mondialisation des services informatiques (n° 51). Ces articles peuvent être retrouvés sur www.ftu-namur.org/emerit.

organisationnelles”: les travailleurs changent d’entreprise, mais dans le but de trouver un environnement plus favorable à leur développement professionnel et de construire une progression à travers différentes organisations. De l’autre côté, les carrières nomades sont moins fréquentes que prévu. Elles se rencontrent surtout dans certaines branches particulières: dans le vêtement, la haute couture; dans l’informatique, le multimédia. Elles débouchent souvent sur la création de sa propre entreprise. Certaines carrières nomades ne sont pas choisies ni gérées par l’individu: elles résultent d’un enchaînement de choix contraints pour faire face à une flexibilité chronique, voire à la précarité. Il s’agit alors de carrières fragmentées plutôt que de carrières nomades.

Les carrières organisationnelles sont devenues plus attractives et plus diversifiées, alors que les carrières purement nomades restent peu fréquentes.

Ces constats portent sur les trois groupes professionnels concernés ici. Un autre constat commun doit encore être mentionné: la persistance des inégalités entre hommes et femmes dans les carrières, notamment le plafond de verre dans les carrières organisationnelles et la plus grande exposition des femmes aux carrières fragmentées.

Des identités professionnelles fortes

Une forte implication personnelle dans le travail et une volonté d’apprendre tout au long de la vie sont deux traits communs dans l’identité professionnelle des créateurs de vêtements, des chercheurs en TIC et des professionnels du logiciel. Ils s’identifient clairement à un métier, bien plus qu’à une entreprise ou une organisation – à l’exception de quelques

grands laboratoires nationaux, où la référence institutionnelle des chercheurs reste forte. Ils attachent une grande importance à la qualité des relations humaines au travail, de préférence au sein de petits groupes liés à des projets ou à des spécialisations



techniques pointues. La dimension internationale de leur travail leur plaît. Chacun des trois groupes professionnels exprime des valeurs partagées par le groupe, ainsi que des idéaux ou des passions: l’esthétique pour les uns, la science pour d’autres, la résolution de problèmes pratiques pour d’autres encore.

Toutefois, au-delà de ces similitudes, une analyse plus fouillée du processus de formation des identités professionnelles révèle une grande diversité au sein de chacun des trois groupes de métiers. Il n’y a donc pas de modèle unique d’identité professionnelle pour les métiers intensifs en connaissance.

Deux types de marché du travail

Diverses études sur les métiers de la connaissance distinguent deux types de marché du travail: un marché des professions et un marché des compétences. Le premier type repose sur des métiers assez bien définis, liés à des parcours de formation institutionnalisés, où le contenu du travail varie peu d’une entreprise à l’autre et où les qualifications sont transférables. Le deuxième type se définit par deux caractéristiques. D’une part, les compétences sont fortement liées aux individus et ne reposent pas sur un corpus formalisé de connaissances; elles sont acquises à travers des combinaisons

flexibles de diplômes, de stages, de formation continuée, d’expérience accumulée. D’autre part, la reconnaissance et la valorisation de ces compétences dépend de la capacité des individus à “se vendre eux-mêmes”, soit sur le marché du travail interne à leur entreprise, soit sur le marché du travail externe. Certaines études suggèrent que le marché du travail des informaticiens fonctionne comme un marché de compétences (Fondeur & Sauviat). Les résultats de WORKS confirment ce constat. Dans le secteur du vêtement, le marché de compétences caractérise bien le marché du travail des créateurs et stylistes, tandis que le marché du travail des designers techniques (ceux qui conçoivent les tissus) répond mieux au modèle professionnel. Le cas du marché du travail des chercheurs est plus complexe: tant qu’ils restent dans la recherche, le modèle du marché des professions prédomine; s’ils partent vers l’industrie, ils sont confrontés à un marché de compétences.

La qualité de vie au travail

Dans les trois groupes professionnels étudiés, la satisfaction professionnelle est élevée, malgré de nombreux regrets à l’égard des évolutions récentes,

Pour certains métiers, le marché du travail fonctionne comme un marché de compétences individuelles, sans références formelles, où chacun doit se vendre.

notamment l’accélération des rythmes et l’encadrement de la créativité. La plupart des personnes interviewées estiment que leur métier leur donne des ressources pour faire face à cette évolution; certaines prennent plaisir à contourner les contraintes.

Dans le rapport au travail, la dimension expressive est importante: l’implication personnelle, la réalisation de soi, l’intégration dans un réseau de

relations, la reconnaissance symbolique du métier et du travail effectué.

Les interviews révèlent toutefois des difficultés dans l'équilibre entre travail et vie privée, surtout chez les créateurs de vêtements et les développeurs de logiciels. Il ne s'agit pas tellement des longues heures de travail ou de la flexibilité, qui font souvent l'objet d'arrangements, mais d'enjeux à plus long terme. Le travail est jugé tellement prenant dans le moment présent qu'il hypothèque des choix à long terme, notamment en matière de construction d'une famille. En revanche, cette situation favorise une grande diversité de styles de vie et de modèles de couples.

En filigrane, la question de la durabilité du modèle professionnel revient souvent, dans les trois groupes

concernés. Elle concerne non seulement les choix personnels, mais aussi la capacité d'exercer le métier et de poursuivre une carrière tout au long de la vie. Les restructurations accentuent ces interrogations.

- Fondeur Y., Sauviat C., *Les services informatiques aux entreprises, un marché de compétences*, dans *Formation Emploi*, Documentation française, Paris, n° 82 (2003), pp. 107-124.
- Huws U. & al., *The spark in the engine: creative workers in a global economy*, special issue of *Work organisation, labour and globalisation*, Winter 2006-07, Merlin Press, London.
- Valenduc G., Vendramin P., Krings B.J., Nierling L., *How restructuring is changing occupations – case study evidence from knowledge-intensive, manufacturing and service occupations*, WORKS report 11.1, HIVA, Leuven, 2008.

La Région wallonne a été pionnière en matière d'EPN. Sur base de travaux préparatoires réalisés par le Centre de compétences Technofutur TIC à Gosselies, le Ministre Courard a lancé en 2005 un appel à projets pour

Un EPN est bien plus qu'un point d'accès public à internet. C'est aussi et surtout une structure d'accueil, d'accompagnement des utilisateurs, d'aide à la réalisation de projets.

le développement des EPN au niveau des communes wallonnes. L'objectif politique était de réduire la fracture numérique en Wallonie en favorisant, au niveau local, l'inclusion dans la société de l'information des publics éloignés de l'univers des TIC et d'internet. Une cinquantaine de projets locaux ont été sélectionnés en 2005, puis une vingtaine en 2007 lors d'un second appel à projets. Une charte des espaces publics numériques wallons a été élaborée en 2007. Les EPN qui respectent cette charte se voient octroyer un "label EPN" par l'administration wallonne. Un réseau des EPN labellisés s'est mis en place, pour partager les expériences et élaborer de nouveaux projets. La charte et l'octroi du label reposent sur quelques principes : disponibilité, ouverture aux publics précarisés, organisation de l'accompagnement et de la formation, participation aux activités du réseau.

Ni en Flandre, ni à Bruxelles, il n'existe jusqu'à présent d'initiative coordonnée similaire au réseau d'EPN de la Région wallonne. En Flandre, de nombreux EPN ont vu le jour au sein de bibliothèques publiques. Un programme de la Communauté flamande pour l'animation socioculturelle dans les bibliothèques a favorisé ce développement. Les bibliothèques jouent également un

Les espaces publics numériques, un outil d'intégration sociale

Depuis quelques années, l'accès public à internet est au cœur des dispositifs qui visent à combattre l'exclusion numérique en Europe. Chaque pays ou chaque région lui a cependant donné des formes particulières, en fonction de son contexte politique et culturel. En Belgique, l'expression "espace public numérique" (EPN) s'est imposée. Un EPN est bien plus qu'un point d'accès public à internet; c'est aussi et surtout une structure d'accueil, d'accompagnement des utilisateurs, d'aide à la réalisation de projets. Cet article s'appuie notamment sur une recherche-action menée par la Fondation Travail-Université à la demande du Ministère fédéral de l'intégration sociale, dans le cadre du plan national de lutte contre la fracture numérique. Cette étude a permis de rencontrer une quarantaine d'animateurs d'EPN, francophones et néerlandophones.

Au-delà de la diversité, des objectifs communs

L'acronyme EPN recouvre, dans les trois Régions du pays, de multiples initiatives dont les cadres organisationnels et institutionnels sont hétérogènes. Dans les initiatives soutenues par le gouvernement fédéral, la notion d'espace public numérique est entendue dans un sens très large. Un EPN – ou OCR en Flandre (Openbare Computerruimte) – est défini comme un endroit ouvert au public, mettant des ordinateurs à sa disposition pour effectuer des activités informatiques et naviguer sur internet, avec l'accompagnement d'animateurs. Les types d'espaces publics peuvent être très diversifiés: associations sociales ou culturelles, bibliothèques communales, centres publics d'aide sociale, maisons communales, maisons de l'emploi, maisons de quartier, etc.

rôle actif dans les campagnes d'alphabétisation; les EPN y ont ajouté une dimension d'alphabétisation numérique. Dans le monde associatif, le principe des "digid@kken" (toits numériques), lancé à Turnhout, a essaimé d'abord dans la région anversoise, puis ailleurs: il s'agit de localiser des EPN non pas dans des lieux spécifi-



ques, mais dans les locaux d'associations existantes ou de maisons de quartier, où le public visé est déjà présent. Toutefois, ces initiatives restent encore dispersées, fragmentées, et manquent de visibilité. À Bruxelles, les initiatives d'EPN reposent essentiellement sur le monde associatif. Au niveau fédéral, le Ministère de l'intégration sociale finance un programme de soutien aux EPN dans les centres publics d'aide sociale (projet easy-espace), lié à un programme de recyclage d'ordinateurs et de développement de logiciels libres en partenariat avec Oxfam Solidarité et des entreprises d'économie sociale.

Par-delà leurs diverses formes organisationnelles et institutionnelles, les EPN ont un trait commun: ils ne constituent pas seulement des dispositifs d'accès public à internet, mais aussi et surtout des lieux dans lesquels on trouve une aide et un accompagnement gratuit dans diverses démarches, comme l'initiation à l'informatique, l'accès aux services en ligne, la recherche d'un logement ou d'un emploi, le soutien à des projets personnels ou collectifs. C'est d'ailleurs leur

particularité par rapport à d'autres points d'accès publics à internet (PAPI) ou à des points d'accès commerciaux comme les cybercafés. Bien que les EPN soient destinés en priorité à des publics fragilisés, qui ne disposent pas de ressources financières suffisantes pour se permettre l'acquisition d'équipements informatiques, ils sont néanmoins ouverts à tous ceux qui apprécient le caractère collectif et convivial de ces lieux.

Des espaces d'apprentissage et de socialisation

Tous les animateurs s'accordent à reconnaître la prépondérance de leur mission d'initiation et d'accompagnement, car les EPN sont de véritables espaces collectifs d'apprentissage. Toutefois un EPN n'est pas un espace de formation classique; il s'agit plutôt d'un lieu d'apprentissage informel, où l'échange et l'entraide entre participants sont fréquents. Ainsi, au-delà de leurs deux missions fondamentales d'accès et d'accompagnement, les EPN se révèlent être des lieux de rencontre et de socialisation. Le constat est unanime, tant en Flandre qu'en Wallonie et à Bruxelles. Les EPN sont devenus des "espaces citoyens" au sein desquels se crée du lien social. Des personnes provenant de milieux sociaux, économiques ou culturels parfois très différents s'y rassemblent, alors qu'elles n'auraient sans doute jamais eu l'opportunité de se côtoyer voire d'échanger, ailleurs, dans la société. Le rôle que joue l'animateur dans cette dynamique de socialisation est fondamental.

Par rapport aux formations aux TIC dispensées dans les associations d'éducation permanente, la démarche d'apprentissage proposée dans les espaces publics numériques comporte plusieurs singularités. Face à la diversité des besoins et des projets d'usages des utilisateurs, les EPN proposent une large palette d'activités et un encadrement tantôt collectif, tantôt per-

sonnalisés. La multiplication des initiatives proposées au sein des EPN rend difficile l'identification d'une palette de services propres à ces espaces. Leur objectif pédagogique spécifique est l'apprentissage de savoir-faire précis en lien avec le quotidien des usagers, plutôt que l'enseignement d'un programme spécifique de formation. Dans certains cas, les EPN, notamment ceux qui s'adressent aux publics les plus démunis, travaillent à l'abaissement des seuils d'accès aux formations TIC, afin de lever les barrières qui entravent l'acquisition d'aptitudes de base nécessaires à l'appropriation des technologies, ceci en vue d'améliorer la situation sociale des individus, leur développement personnel ou leur insertion sur le marché du travail. L'accompagnement à l'utilisation des TIC devient alors davantage un moyen d'émancipation qu'une fin en soi.

Ouverture à tous ou priorité aux publics éloignés des TIC ?

Les EPN sont, certes, des lieux ouverts et accessibles à tous, mais ils doivent aussi accorder une priorité à des publics dits fragilisés – publics précarisés sur le plan économique et social, personnes âgées, isolées ou handicapées, qui sont souvent les plus éloignés de l'univers des TIC.



Cette double mission soulève certaines difficultés. Faute de moyens matériels et humains suffisants, les EPN sont amenés à faire des choix et à privilégier tantôt une politique d'ouverture à tous les publics, tantôt le

ciblage sur certains publics plus préca-
risés. La question de la mission priori-
taire d'un espace public numérique
est mise ainsi au centre des débats.

Cette tension est liée à la question du
lieu d'ancrage privilégié des EPN. En
fonction de leur secteur d'activité et
de leurs missions prioritaires, ils sont
amenés tantôt à rester des espaces
"neutres", tantôt à être intégrés dans
une structure associative à vocation
sociale particulière. Dans l'un et l'au-
tre cas, l'expérience montre que les
EPN ont intérêt à renforcer, sinon à
créer, des partenariats avec diverses
associations locales aux finalités com-
plémentaires, comme l'insertion so-

Les EPN sont porteurs d'un
projet éducatif à la carte, ancré
dans le quotidien. C'est ce qui
les distingue d'autres
formations aux TIC.

cioprofessionnelle, la promotion so-
ciale et culturelle, l'action au bénéfice
de groupes défavorisés, etc.

Bien que, dans les trois Régions, le
monde associatif constitue un acteur
de première ligne dans la lutte contre
la fracture numérique, la pérennité
des EPN repose aussi sur des partena-
riats institutionnels avec des écoles,
bibliothèques, centres publics d'aide
sociale et maisons de l'emploi. Le
soutien des autorités communales est
souvent essentiel.

Des défis pour la pérennisation des EPN

Pour pérenniser ces lieux d'expéri-
mentation sociale que sont les EPN, il
est essentiel de *renforcer le maillage
local* en s'appuyant sur les dynami-
ques locales existantes. Les EPN de-
vront s'attacher à établir davantage de
collaborations durables avec le
monde associatif et les services pu-
blics locaux, afin de devenir un élé-
ment constitutif d'un réseau de servi-

ces de proximité. Parallèlement, l'ins-
cription des EPN dans un réseau per-
met de rompre leur isolement, de mu-
tualiser leurs ressources et connais-
sances, ainsi que de mieux coordon-
ner des initiatives locales similaires,
mais parfois éparées. À cet égard, le
réseau wallon des EPN labellisés est
une "bonne pratique" dont la Flandre
et la Région bruxelloise pourraient
tirer profit.

Porteurs d'un *projet éducatif original
ancré dans le quotidien*, les EPN ont
intérêt à prolonger leur travail dans le
sens de cette spécificité. Ceci implique
une prise en compte continue des
demandes et des besoins propres à
leurs publics cibles, mais aussi une
bonne compréhension des préoccu-
pations personnelles et quotidiennes.
Cette approche éducative est origi-
nale par rapport à une offre plus
structurée de formation aux TIC.

Parvenir à identifier et à *toucher les
publics éloignés des TIC*, pour les
sensibiliser aux possibilités que peu-
vent leur apporter l'appropriation et
l'usage des TIC, constitue un troi-
sième défi pour les EPN. Certains
animateurs soulignent la nécessité de
sortir l'EPN de ses murs pour aller à
la rencontre de ces publics sur leur
terrain familier, par l'entremise de
personnes relais ou d'associations de
quartier, avec des dispositifs mobiles
d'accès à internet. Cette première
étape de sensibilisation reste, à elle
seule, insuffisante pour parvenir à une
inclusion durable. Sorte de tremplin,
les EPN peuvent donner une pre-
mière impulsion à la fois à l'inclusion
numérique et à l'inclusion sociale de
ces personnes.

Face à des demandes en constante
évolution, les EPN sont progressive-
ment amenés à *élargir leur offre d'ac-
compagnement* en direction d'usages
émergents, liés au développement du
multimédia (photo numérique, vidéo
numérique, GSM de nouvelle généra-
tion) et aux nouveaux outils interactifs

(wiki, blogs, réseaux sociaux, etc.).
Leur évolution vers des espaces pu-
blics multimédia est déjà décelable.
Le défi est alors de pouvoir à la fois
attirer des "primo-usagers" et conti-

L'inclusion numérique est un
facteur d'émancipation
individuelle et un tremplin pour
l'intégration sociale.

nuer à satisfaire les habitués en leur
offrant des services qui leur apportent
une plus-value constante par rapport
à leur pratique actuelle.

Pour l'avenir des EPN, la question
des moyens humains est bien plus
cruciale que celle des moyens techni-
ques. L'enjeu est à la fois de stabiliser
les emplois créés par les EPN et de
permettre aux animateurs de conti-
nuer à mettre à jour leurs propres
compétences.

- Centre de ressources du réseau des
EPN wallons: www.epn-ressources.be
- Brotcorne P., Valenduc G., *Construc-
tion des compétences numériques et
réduction des inégalités*, Rapport de la
FTU pour le SPP Intégration sociale,
Bruxelles, juillet 2008. Téléchargeable
sur www.mi-is.be

FTU

Centre de recherche Travail & Technologies
ASBL Association pour une
Fondation Travail-Université
Rue de l'Arsenal 5, B-5000 Namur
Tél. 081-725122 - fax : 081-725128
E-mail: pvendramin@ftu-namur.org
<http://www.ftu-namur.org>

Conception, rédaction et mise en pages:
Périne Brotcorne, Gérard Valenduc,
Patricia Vendramin
© FTU – Reproduction partielle autorisée
moyennant citation de la source et des auteurs

Le Lettre EMERIT est publiée avec le soutien
financier du Fonds de la
Recherche Scientifique (FNRS)

FNRS

Editeur responsable: G. Valenduc
Imprimé par Deneff SPRL, Louvain-la-Neuve