

Quel accompagnement vers l'insertion professionnelle dans une société numérique ? Opportunités et défis pour les professionnel-le-s

Maël Dif-Pradalier, HETS Fribourg
mael.dif-pradalier@hefr.ch

« Travail social & société numérique », 22.11.2022

Contexte

- La transition numérique touche le travail social, et notamment le domaine de l'insertion socio-professionnelle. *Pourquoi?*
 - L'accompagnement vers l'emploi doit tenir compte des effets (en cours) de la transition numérique : nouveaux métiers ; compétences obsolètes/nouvelles ; statuts d'emploi fragilisés...
 - L'insertion doit aussi tenir compte du fait que la participation à la société se vit de plus en plus *via* le numérique
 - Le travail des professionnel·le·s de l'accompagnement intègre de plus en plus des outils numériques qui (re-)définissent les modalités et finalités de leur activité
 - Tous les bénéficiaires/destinataires des services dématérialisés n'ont pas le matériel ou les compétences numériques de base pour en faire l'usage attendu
- ➔ Tant pour les professionnel·le·s que pour les bénéficiaires, les coordonnées de la relation d'accompagnement (nature, sens, modalités, finalités...) sont bouleversées par la transition numérique

Recherche exploratoire HETS-FR (1)

- Titre : « Quel accompagnement vers l'insertion socioprofessionnelle dans une société numérique ? Opportunités et défis pour les professionnel-le-s »
 - Financement Dicastère Recherche et Innovation HES-SO : appel à projets «Transition numérique et enjeux sociaux»
 - Durée : novembre 2021 - juin 2022
 - Objectifs :
 - I. Documenter l'évolution des pratiques des professionnel-le-s de l'insertion sous l'effet de la numérisation
 - II. Saisir les représentations de ces professionnel-le-s sur les transformations de leur activité et l'évolution de leur identité professionnelle
- Contribution à combler un manque dans la recherche sur les effets de la transition numérique dans le domaine du travail social en Suisse

Recherche exploratoire HETS-FR (2)

- Couverture nationale grâce à un partenariat avec l'association faîtière [Insertion Suisse](#)
- Méthodologie mixte
 - Questionnaire en ligne en 3 langues
 - Focus groups avec des professionnel·le·s (cadres et 1^{ère} ligne)

→ 514 questionnaires entièrement remplis



Recherche exploratoire HETS-FR (3)

- Portrait-robot des répondant·e·s :

CADRES

73 % plus de 45 ans
72 % formation universitaire
52 % pas en charge de suivis
individuels
63 % temps plein



1^{re} LIGNE

70 % femmes
90 % formation tertiaire
89 % en charge de suivis
individuels
63 % temps partiel



Principaux résultats de la recherche exploratoire

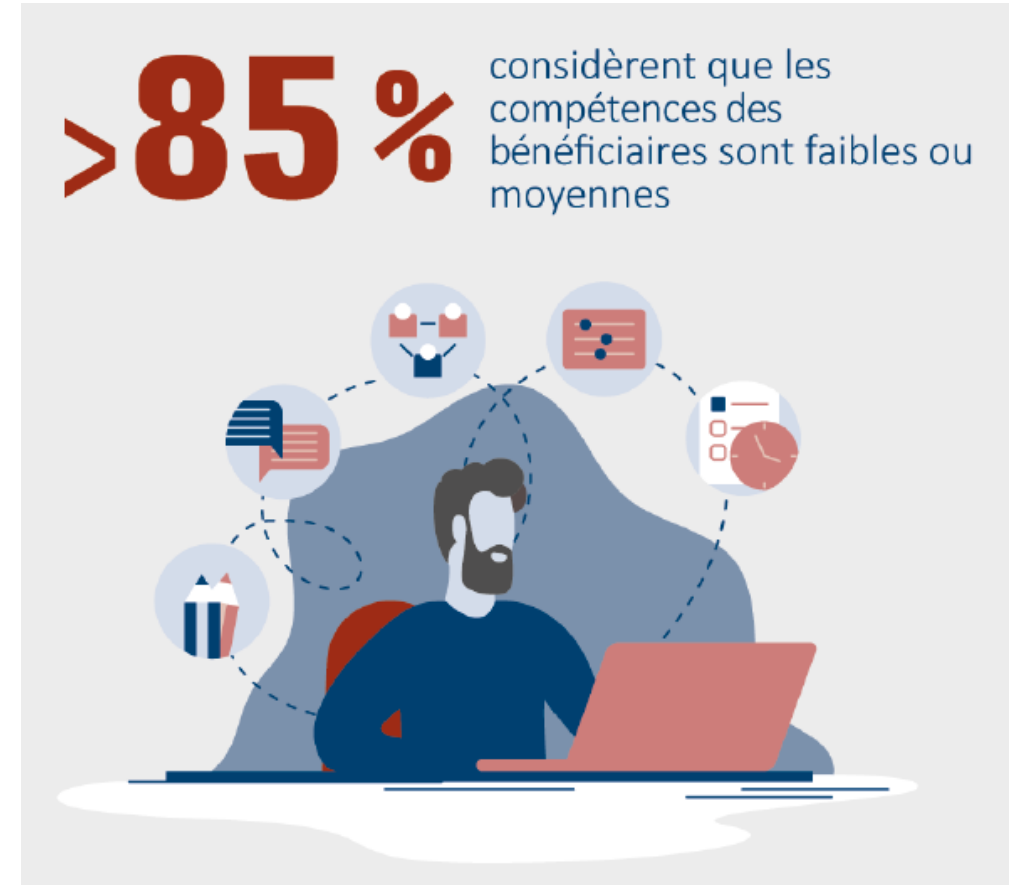


Source : @maximeutopix on Unsplash

1. Compétences numériques limitées des bénéficiaires

- Un premier constat partagé par une écrasante majorité des professionnel·le·s (cadres aussi bien que 1^{ère} ligne)
- De leur côté, 60 % des professionnel·le·s estiment avoir des compétences avancées... et 77 % affirment avoir acquis seul·e·s ce savoir-faire

→ Point d'attention : illectronisme

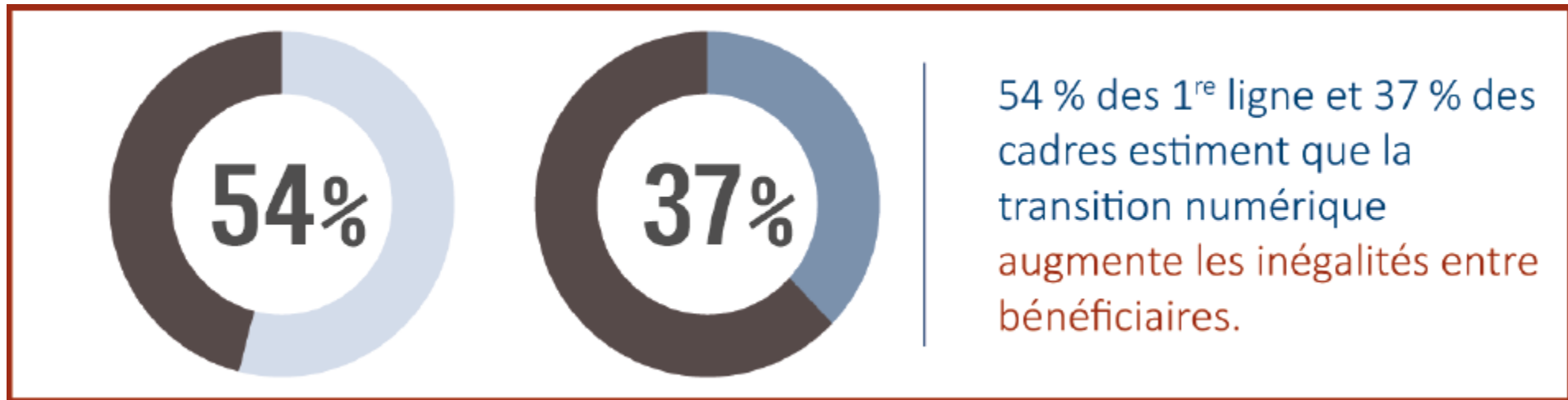


Éclairage : l'illectronisme

- Une définition :
 - « difficulté que rencontre une personne à utiliser les appareils numériques et les outils informatiques en raison d'une connaissance insuffisante de leur fonctionnement » (Office québécois de la langue française, 2019, in Kesteman, 2020, p. 66)
- En France : 17 % de la pop. (INSEE, [2019](#))
- En Suisse : 20 % de la pop. « dispose de faibles compétences [numériques] ou n'a pas de compétences du tout » (OFS, [2021](#))
 - Certaines catégories sont plus touchées que d'autres (les plus âgé-e-s, les moins diplômé-e-s, les étranger-ère-s et personnes nées hors de Suisse...)
 - Certain-e-s jeunes aussi sont touché-e-s: 7% des 15-24 ans et 14% des 25-39 ans (OFS, [2021](#))

2. Inégalités numériques : un phénomène en hausse

- La transition numérique augmente les **inégalités** entre bénéficiaires, selon leur degré d'équipement, d'accès à Internet et d'autonomie numérique.



→ **Conséquence** directe : augmentation des demandes d'aide adressées aux professionnel-le-s par les bénéficiaires

2. Inégalités numériques (suite)



Le manque d'autonomie numérique réactive la tension entre « faire avec » et « faire à la place de »

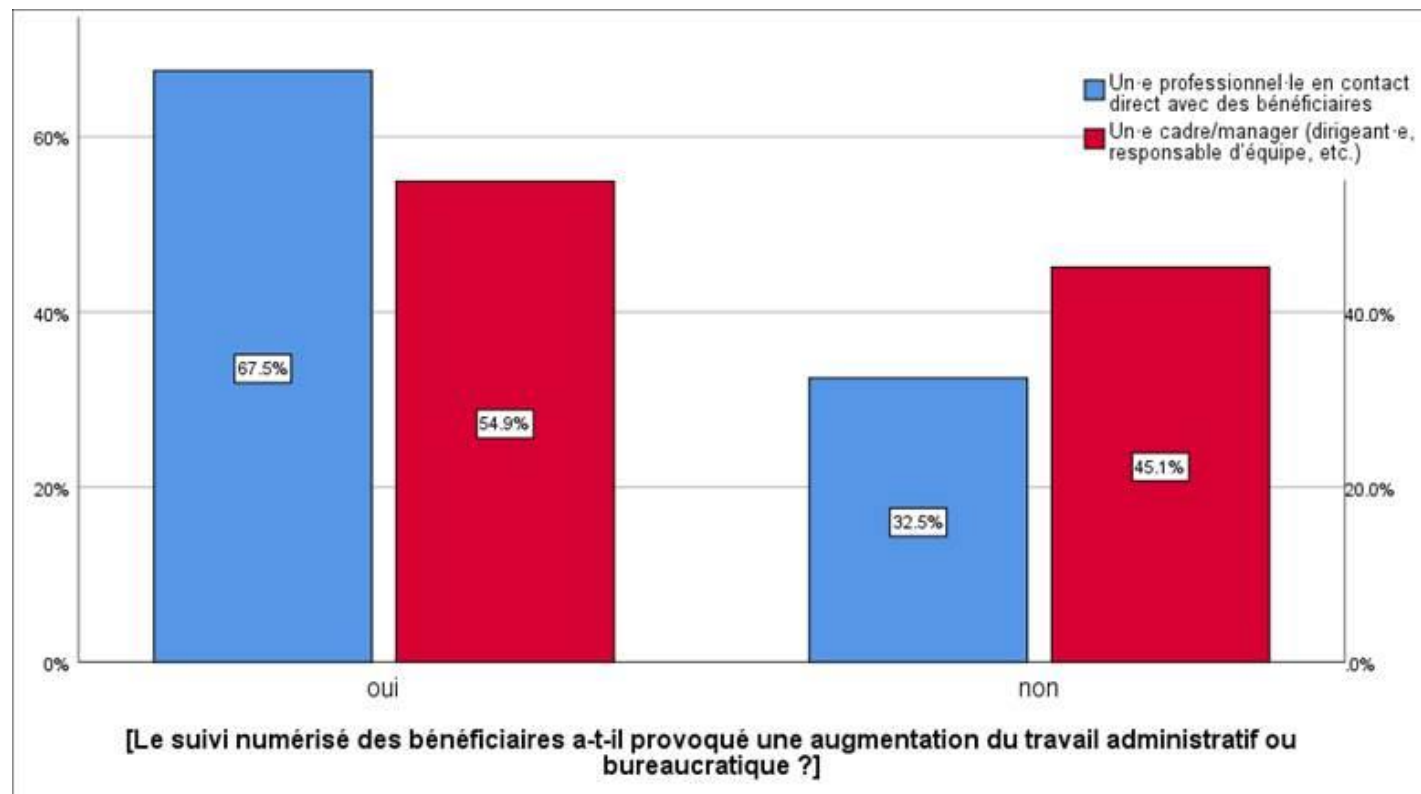
Une situation qui s'est aggravée avec la crise liée au COVID-19



« [Dans l'accompagnement] y a un but de formation, donc tu peux **aider le bénéficiaire à faire** par exemple des candidatures quand il y a une urgence, donc là tu l'aides parce que si tu rates le délai [de candidature] c'est passé. Donc **des fois tu pousses et tu fais toi-même**, mais toujours il faut trouver le temps de **lui faire faire la même chose** pour que ça reste... pour qu'il lui reste quelque chose et qu'il puisse ensuite être autonome. » (Extrait Focus Group 1^{ère} ligne, mai 2022)

3. Le poids du suivi numérisé

- Professionnel-le-s de 1^e ligne sont globalement plus **critiques** sur les conséquences de la numérisation : augmentation du travail administratif et du contrôle des activités réalisées



« Dans ma pratique j'ai l'impression qu'il y a toute une part de mon utilisation du numérique qui est pour le *reporting*. **25% de mon job c'est ça, c'est de dire ce que je fais comme boulot.** (...) Et puis en fait tu te dis "Mais pfff, si seulement je pouvais m'en passer de ce *reporting*, quoi !" »
(Extrait Focus Group 1^{ère} ligne, mai 2022)

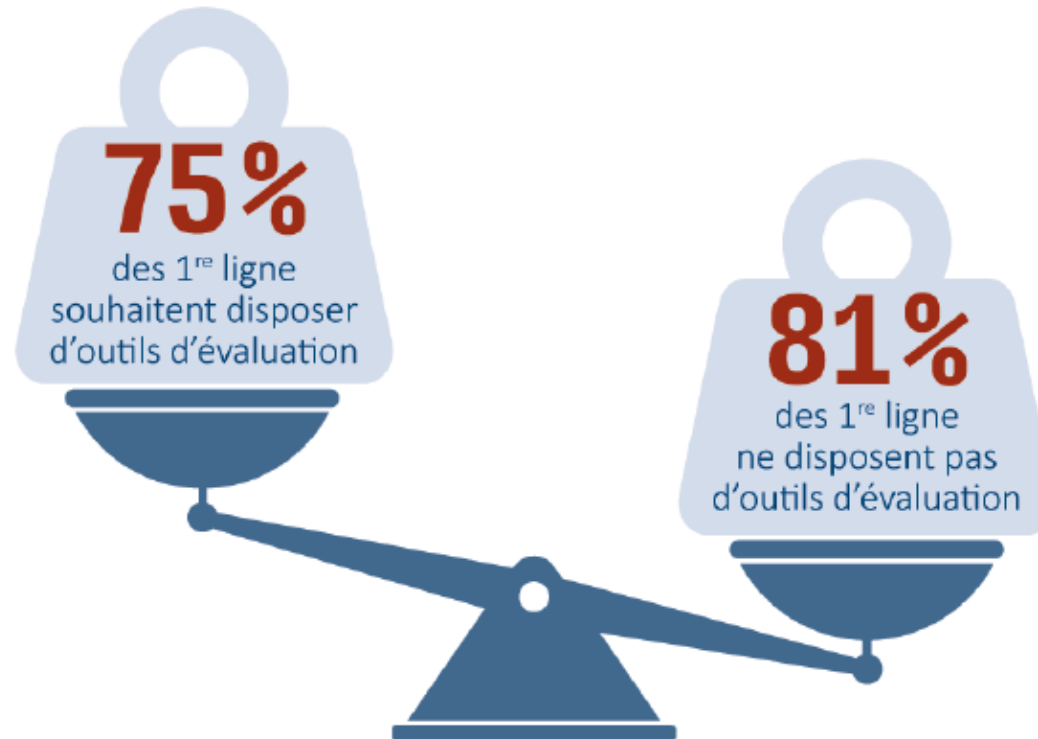
4. Nombreux freins à l'insertion des bénéficiaires

- Vision partagée par les professionnel-le-s : derrière le manque de compétences numériques des bénéficiaires...
- 2 grandes catégories de réponses : conditions de vie et environnement proche



5. Un manque de moyens pour évaluer / mesurer les compétences numériques des bénéficiaires

- Une préoccupation majeure pour les professionnel·le·s de 1^{ère} ligne



Nos recommandations



Construire un outil d'évaluation des compétences numériques des bénéficiaires pour améliorer l'orientation vers les mesures proposées et adapter ces dernières



Développer la médiation numérique pour démocratiser les compétences de base auprès des bénéficiaires, afin de favoriser l'accès aux droits et lutter contre le non-recours



Concevoir des interfaces dont l'ergonomie tienne compte des compétences et besoins des bénéficiaires
(= inclure les bénéficiaires dans la conception des outils et procédures numériques)



Maintenir des lieux d'accueil physique (alternative indispensable au tout-numérique)



Garantir un accès à du matériel informatique fonctionnel pour les bénéficiaires



Merci beaucoup pour votre attention!

Pour plus d'informations au sujet
de notre recherche exploratoire :

<https://www.hets-fr.ch/fr/recherche-et-prestations-de-services/projets-de-recherche/societe-numerique-et-accompagnement-insertion-professionnelle/>

Bibliographie indicative & suggestions de lecture

Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (France, 2019). *Livre blanc « Contre l'illectronisme »* [[en ligne](#)]

Dif-Pradalier, M., Jammet, T. & Jacot, C. (2022), Quel accompagnement vers l'insertion socio-professionnelle dans une société numérique ? Opportunités et défis pour les professionnel-le-s, Rapport de recherche, HETS Fribourg [[en ligne](#)].

Dif-Pradalier M. & Jammet T. (2022). Quelle insertion socioprofessionnelle numérisée ?, *Reiso.org* [[en ligne](#)].

Jammet T. & Dif-Pradalier M. (2022). L'insertion professionnelle en contexte de transition numérique, *Actualité Sociale* [[en ligne](#)].

Jauréguiberry F. (2019). Désir et pratiques de déconnexion, *Hermès*, vol. 84, n° 2, p. 98-103 [[en ligne](#)].

Kesteman N. (2020). Entre illettrisme et illectronisme. Les nouveaux publics à faible autonomie administrative. *Revue des politiques sociales et familiales*, n° 135, p. 65-73.

Mazet P. & Sorin F. (2020). Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux, *Terminal*, n° 128 [[en ligne](#)].

Lambert A. & Cayouette-Remblière J. (dir.) (2021). *L'explosion des inégalités. Classes, genre et générations face à la crise sanitaire*, La Tour d'Aigues, Editions de l'Aube.

Schou J. & Pors A. S. (2019). Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalised welfare, *Social Policy & Administration*, vol. 53, n° 3, p. 464-477 [[online](#)].