

# TRANSITION NUMÉRIQUE ET INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE

Cette recherche exploratoire de 8 mois (novembre 2021 – juin 2022), financée par la HES-SO, a eu pour but de saisir les effets du numérique sur les pratiques et représentations des professionnel·le·s du domaine de l'insertion socio-professionnelle de toute la Suisse

## MÉTHODOLOGIE MIXTE



Questionnaire en 3 langues adressé à tou-te-s les professionnel·le·s de Suisse



2 Focus Groups: un avec des professionnel·le·s de 1<sup>re</sup> ligne et un avec des cadres



Répondant·e·s

5% CH italienne  
30% CH alémanique  
65% CH romande

## CADRES

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

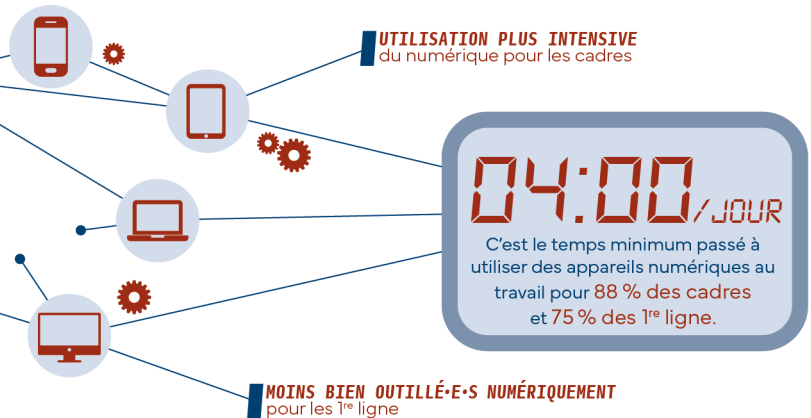


## 1<sup>re</sup> LIGNE

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



## EFFETS DU NUMÉRIQUE SUR L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE



## COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DES PROFESSIONNEL·LE·S

**60%** considèrent détenir des compétences avancées dans le domaine du numérique

**>77%** considèrent s'être formé·e·s seul·e·s

**>85%** considèrent que les compétences des bénéficiaires sont faibles ou moyennes

## CE QU'EN DISENT LES PROFESSIONNEL·LE·S

Tout à fait d'accord + d'accord | ● 1<sup>re</sup> ligne ● cadres

Le suivi numérisé des bénéficiaires a provoqué une augmentation du travail administratif ou bureaucratique

67.5% (1<sup>re</sup> ligne)  
55% (cadres)

Les outils numériques améliorent la qualité du suivi

55% (1<sup>re</sup> ligne)  
58% (cadres)

Le développement des outils numériques dans le cadre de l'activité professionnelle renforce le contrôle de la hiérarchie sur le travail effectué

47.5% (1<sup>re</sup> ligne)  
24% (cadres)

## REPRÉSENTATION

1<sup>re</sup> ligne globalement plus négatif·ve·s que les cadres concernant l'impact du numérique sur leur activité professionnelle et sur la situation des bénéficiaires



## FREINS

À L'INSERTION

# JOB

+80%

des professionnelles estiment que le principal frein est le manque de compétences des bénéficiaires dans l'utilisation des outils numériques



### LES CONDITIONS MATÉRIELLES DE VIE

- Coûts des appareils numériques
- Manque de ressources financières
- Appareils numériques désuets

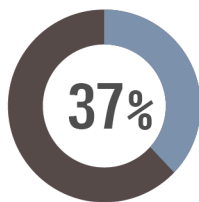
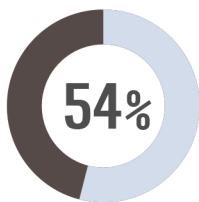
### L'ENVIRONNEMENT

- Manque de savoir-faire en matière de recherche d'information sur Internet
- Complexité des procédures administratives dématérialisées
- Manque de soutien technique dans l'entourage proche

## CONSÉQUENCES

Augmentation des demandes de soutien technique, notamment durant la période de COVID-19

Dépendance accrue des bénéficiaires aux professionnelles

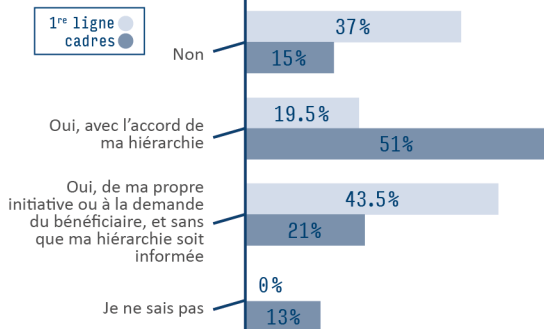


54 % des 1<sup>re</sup> ligne et 37 % des cadres estiment que la transition numérique augmente les inégalités entre bénéficiaires.

## UN MANQUE DE MOYENS POUR ÉVALUER LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DES BÉNÉFICIAIRES

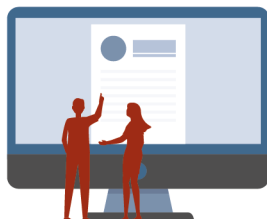
### Perception différenciée du soutien technique fourni aux bénéficiaires

Arrive-t-il à vos collaborateurs-trices (ou vous arrive-t-il) de faire des démarches en ligne à la place de (certain-e)s bénéficiaires?



Les 1<sup>re</sup> ligne sensibilisent moins souvent que les cadres les bénéficiaires aux risques numériques et sont moins formé-e-s à la pratique de cette sensibilisation que les cadres

Augmentation depuis 5 ans des démarches en ligne faites à la place de bénéficiaires par les 1<sup>re</sup> ligne



75%

des 1<sup>re</sup> ligne souhaitent disposer d'outils d'évaluation

81%

des 1<sup>re</sup> ligne ne disposent pas d'outils d'évaluation

## CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Cette recherche exploratoire révèle que les inégalités numériques constituent un facteur d'accroissement des inégalités en général, comme l'ont identifié plusieurs recherches menées dans d'autres pays. Ce constat en Suisse nous conduit à formuler les recommandations suivantes :

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



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)



Garantir un accès à du matériel informatique fonctionnel pour les bénéficiaires



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



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



Pour en savoir plus : [go.hets-fr.ch/insertion-numerique](https://go.hets-fr.ch/insertion-numerique)

