

Le numérique remplit-il ses promesses dans l'accompagnement vers l'emploi? Ce qu'en disent les professionnel·les du domaine de l'insertion

Maël Dif-Pradalier - HETS Fribourg

mael.dif-pradalier@hefr.ch

Journée d'automne de l'ARTIAS, Lausanne, 28.11.2024

1

En guise d'introduction

- 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·les de l'accompagnement intègre de plus en plus des outils numériques qui (re-)définissent les modalités et finalités de leur activité
 - Tou·tes 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·les que pour les bénéficiaires, les coordonnées de la relation d'accompagnement (nature, sens, modalités, finalités...) sont bouleversées par la transition numérique.

2

Recherche exploratoire

« Quel accompagnement vers l'insertion socioprofessionnelle dans une société numérique ? Opportunités et défis pour les professionnel·les »



Deligne - blog BREF (2016)

3

Recherche exploratoire HETS-FR (1/2)

- Financement HES-SO et partenariat avec [Association Insertion Suisse](#)
 - Durée : novembre 2021 - juin 2022
 - Double objectif :
 - I. Documenter l'évolution des pratiques des professionnel·les de l'insertion sous l'effet de la numérisation
 - II. Saisir les représentations de ces professionnel·les sur les transformations de leur activité et l'évolution de leur identité professionnelle
 - Méthodologie mixte
 - Questionnaire en ligne en 3 langues
 - Focus groups avec des professionnel·les (cadres et 1^{ère} ligne)
- 514 questionnaires entièrement remplis



4

Recherche exploratoire HETS-FR (2/2)

- Portrait-robot des répondant-es :

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



5

Principaux résultats de la recherche exploratoire



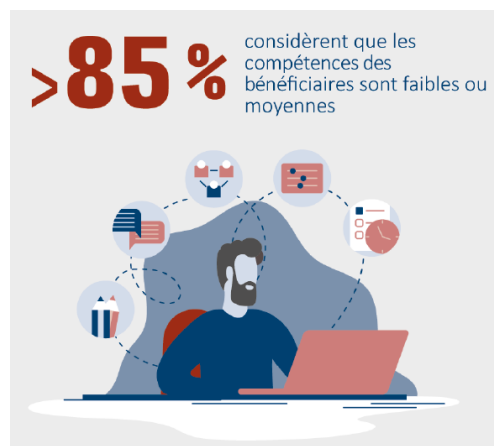
Source : @maximeutopix on Unsplash

6

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-les estiment avoir des compétences avancées... et 77 % affirment avoir acquis seul-es ce savoir-faire

→ Point d'attention : illectronisme



7

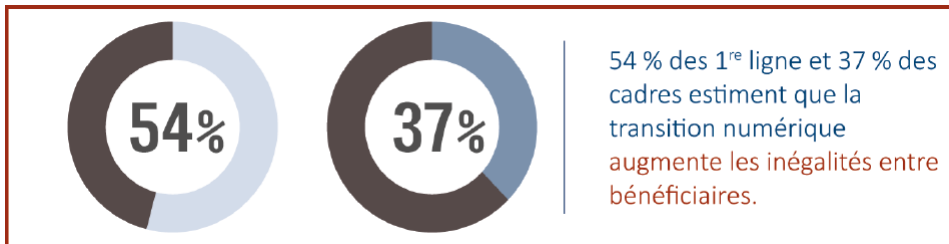
Éclairage : l'illectronisme

- 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)
- France : 15 % de la pop. âgée de 15 ans et + (INSEE, [2023](#))
- Suisse : 22 % de la pop. « dispose de faibles compétences [numériques] ou n'a pas de compétences du tout » (Enquête Omnibus, OFS, [2023](#))
 - Certaines catégories sont plus touchées que d'autres (plus âgé-es, moins diplômé-es, étranger-ères et personnes nées hors de Suisse...)
 - Touche 44% des 15-88 ans sans formation post-obligatoire (OFS, [2023](#))
 - ➔ Pour aller plus loin : « Compétences numériques de base » (<https://www.kompetence.ch/fr/competences-numeriques/>)

8

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·les par les bénéficiaires

9

2. Inégalités numériques (suite)



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

(Jammet & Dif-Pradalier, [2024](#))



« [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)

10

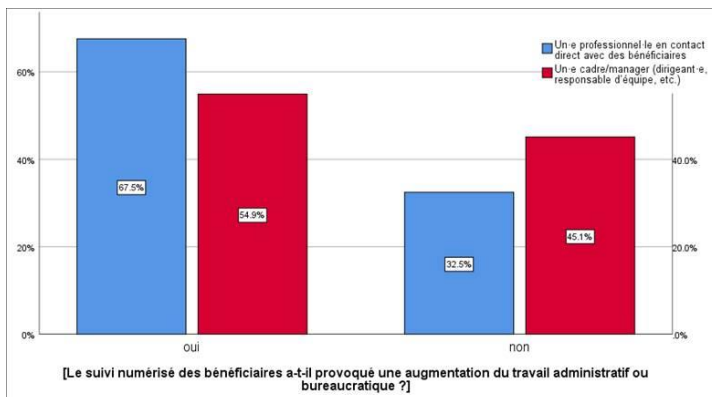
2. Inégalités numériques (fin)

- Différence de perception entre cadres et 1^e ligne
 - 19.5% des 1^{ère} ligne affirment avoir effectué des démarches en ligne à la place des bénéficiaires avec l'accord de leur hiérarchie
 - 43.5% disent le faire de leur propre initiative ou à la demande des bénéficiaires *sans que leur hiérarchie en soit informée*
 - 51.5% des cadres sont persuadés que lorsque leurs collaborateur-trices font quelque chose pour un bénéficiaire, c'est avec un accord hiérarchique
- ➔ Interrogations autour du mandat confié
- ➔ La médiation numérique en fait-elle partie ? Si oui, quelle formation à l'accompagnement (au) numérique ?

11

3. Le poids du suivi numérisé

- Professionnel-les 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.** »

(Extrait Focus Group 1^{ère} ligne, mai 2022)

12

4. Nombreux freins à l'insertion des bénéficiaires

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

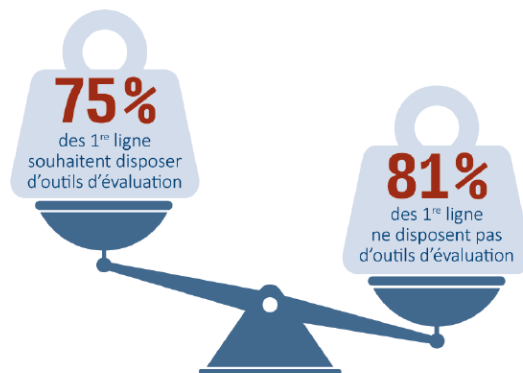


13

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

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

→ Illustre aussi l'**indifférence des institutions (en général)** envers les compétences réelles des usager·es de leurs services dématérialisés et leurs besoins en réponse à la contrainte technologique imposée (Mazet, 2017)



14

Nos recommandations

(Dif-Pradalier, Jammet & Jacot, 2022)

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 tient 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



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



→ Rapport final de la recherche paru en novembre 2022 ([ici](#))

→ Synthèse publiée en juin 2023 dans *The Conversation* ([là](#))

15

Merci de votre attention !



Chappatte (23.10.2010)

À disposition pour toute question :

mael.dif-pradalier@hefr.ch

16

Bibliographie indicative & suggestions de lecture

Alberola, E., Croutte, P. & Hoibian, S. (2016). La « double peine » pour des publics fragilisés face au tout-numérique. *Annales des Mines - Réalités industrielles*, 3(3), 32-36 [\[en ligne\]](#).

Aouici, S. & Peyrache, M. (2021). Le soutien d'un tiers pour limiter le non-recours face à l'e-administration : enjeux et limites. *Retraite et société*, 3(87), 191-202 [\[en ligne\]](#).

Dif-Pradalier M., Jammet T. & Jacot, C. (juin 2023). La numérisation des administrations produit tensions et exclusion. *The Conversation France* [\[en ligne\]](#).

Jammet T. & Dif-Pradalier M. (2024). Faire avec ou à la place des bénéficiaires : la prise en charge des demandeurs d'emploi en contexte numérique, entre promotion de l'autonomie et contrôle. *RESET*, 13 [\[en ligne\]](#).

Kesteman, N. (2020). Entre illettrisme et illectronisme. Les nouveaux publics à faible autonomie administrative. *Revue des politiques sociales et familiales*, 135, 65-73 [\[en ligne\]](#).

Mazet, P. (2017). Conditionnalités implicites et productions d'inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative. *La revue française de service social*, 264, 41-47.

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

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 [\[online\]](#).

Syndicat de la presse sociale (France, 2019). *Livre blanc « Contre l'illectronisme »* [\[en ligne\]](#).

Sorin, F. (2019). Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : entre « savoir-faire » et « devoir-faire ». *Vie sociale*, 28, 33-49 [\[en ligne\]](#).