

# Quel est l'impact du numérique sur la relation d'accompagnement dans l'insertion socio-professionnelle?

## Constats empiriques et défis pour l'avenir

Maël Dif-Pradalier, HETS Fribourg  
[mael.dif-pradalier@hefr.ch](mailto:mael.dif-pradalier@hefr.ch)

Journée d'étude IS et INSOS « Repenser l'insertion professionnelle »  
Berne, 29.11.2022

## 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<sup>ère</sup> ligne)

→ 514 questionnaires entièrement remplis

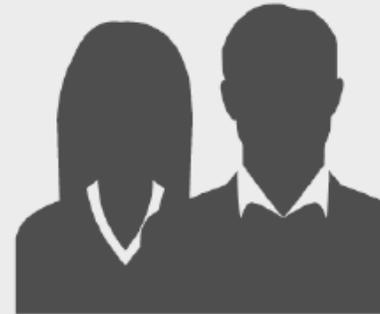


## Recherche exploratoire HETS-FR (3)

- 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<sup>re</sup> LIGNE**

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



# Principaux résultats de la recherche exploratoire

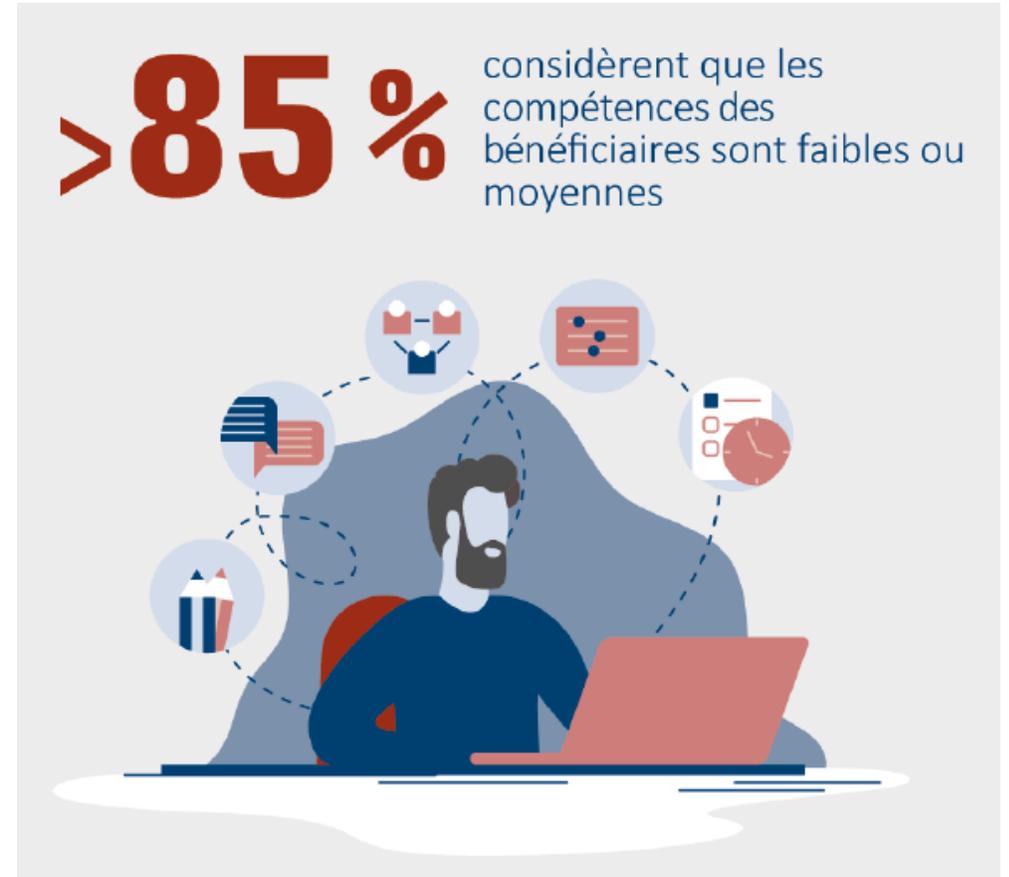


Source : @maximeutopix on Unsplash

# 1. Compétences numériques limitées des bénéficiaires

- Un premier constat partagé par une écrasante majorité des professionnel·le·s (cadres aussi bien que 1<sup>ère</sup> 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



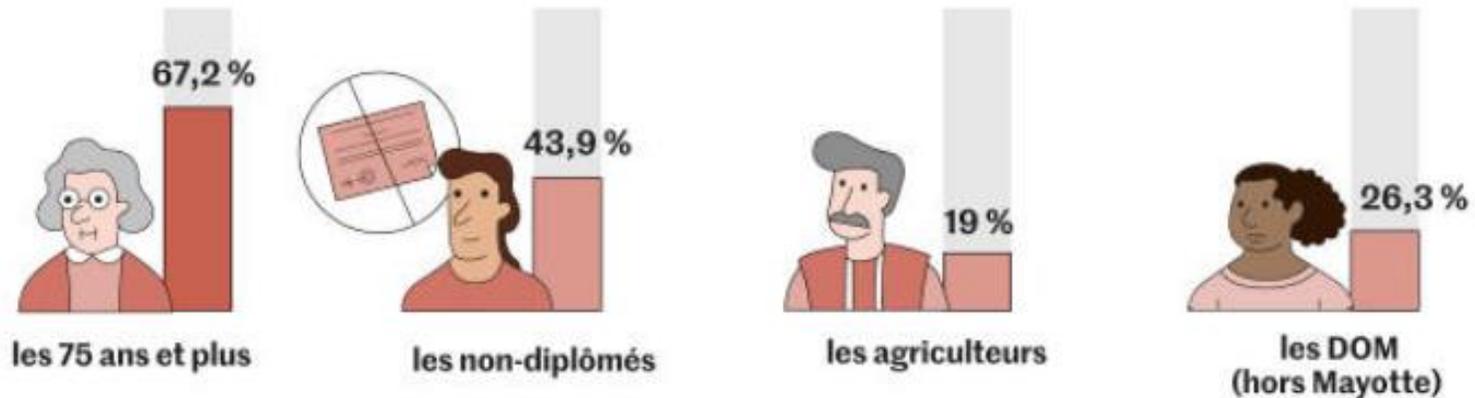
## Éclairage : l'illectronisme (1/3)

- Définitions :
    - « 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)
    - « maîtrise insuffisante des compétences numériques de base, nécessaires à toute personne pour effectuer de manière autonome les actes de la vie courante » (Agence nationale de lutte contre l'illettrisme, France, [2019](#))
  - 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](#))
- Pour aller plus loin : « Compétences numériques de base » ([kompetenz.ch](https://www.kompetenz.ch))

## Éclairage : l'illectronisme (2/3)

- Certaines catégories de la population particulièrement concernées :

Certaines catégories sont plus touchées, notamment



Source : *Le Monde*, « l'lectronisme : les laissés-pour-compte du tout-numérique » ([07.09.2021](#))

- Mais les jeunes ne sont pas épargnés : 27% des 15-29 ans n'ont jamais de contact numérique avec l'administration

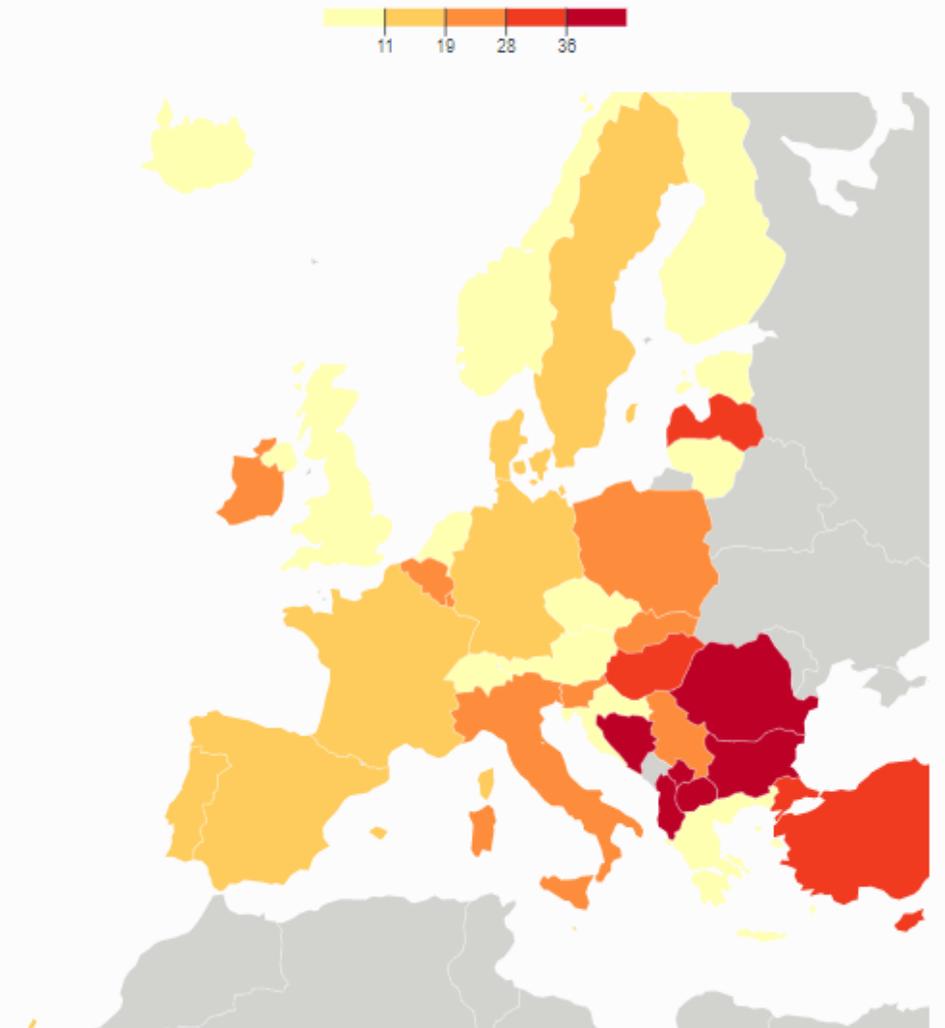
Source : *Le Monde*, « Les jeunes Français, victimes insoupçonnées de la précarité numérique » ([28.01.2022](#))

## Éclairage : l'illectronisme (3/3)

- Disparités importantes à l'échelle européenne
  - Impact sur les chances d'insertion :
    - la majorité des offres d'emploi est publiée sur Internet
    - de nombreux emplois nécessitent un minimum de compétences numériques

### L'illectronisme chez les jeunes Européens

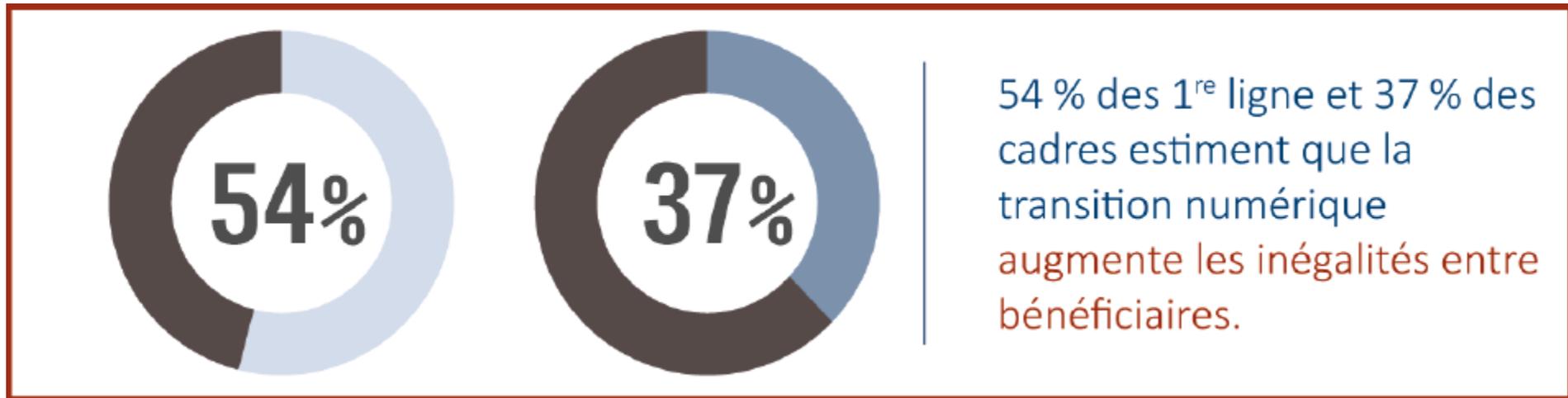
Part des 16-29 ans ayant de très faibles compétences numériques en 2019



Source : [Eurostat](#)

## 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.

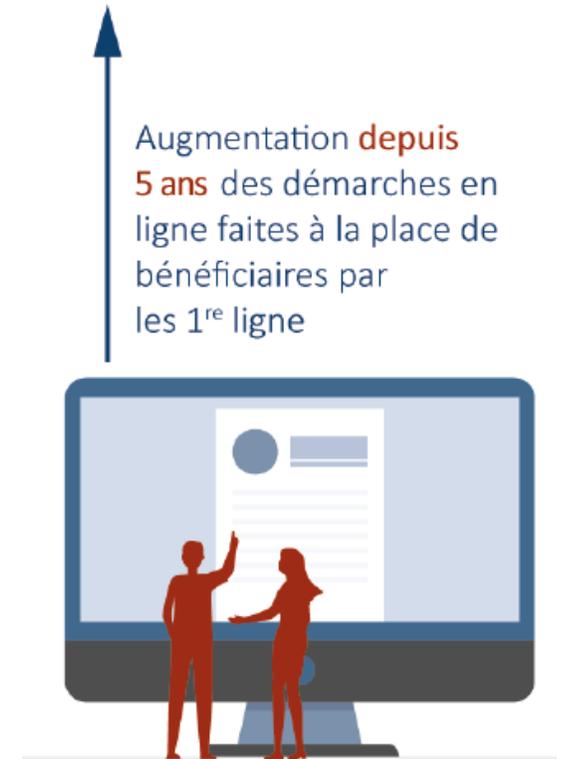


→ **Conséquence** directe : augmentation des demandes d'aide adressées aux professionnel-le-s par les bénéficiaires

## 2. Inégalités numériques (suite)



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



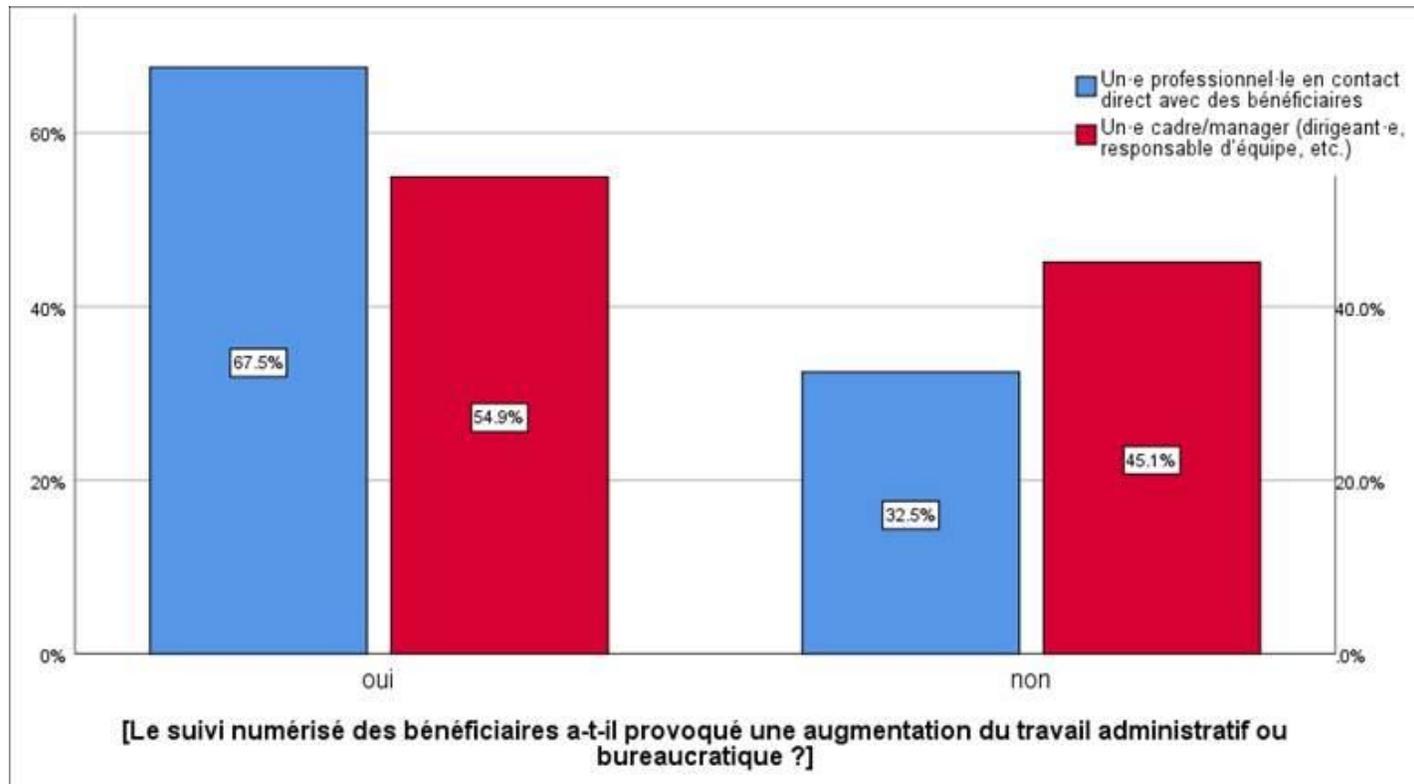
« [Dans l'accompagnement] y a un but de formation, donc tu peux **aider le bénéficiaire à faire** par exemple des candidatures quand il y a une urgence, donc là tu l'aides parce que si tu rates le délai [de candidature] c'est passé. Donc **des fois tu pousses et tu fais toi-même**, mais toujours il faut 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<sup>ère</sup> ligne, mai 2022)

## Éclairage : Covid-19, le grand révélateur

- Accélération de la dématérialisation = aggravation des inégalités numériques
  - « Explosion des inégalités » (Lambert & Cayouette-Remblière, 2021)
- Mise en lumière du phénomène de l'illectronisme
  - **France** : « Des millions de Français doivent composer avec un manque d'équipement informatique ou des difficultés d'usage, renforçant leur sentiment d'exclusion » (*Le Monde*, [04.04.2020](#))
  - **Suisse** : ex. d'une femme de 30 ans « complètement perdue face aux outils numériques », qui fait appel à l'association *Lire et Ecrire* pour apprendre à écrire un mail (*RTS*, [26.02.2021](#))

### 3. Le poids du suivi numérisé

- Professionnel·le·s de 1<sup>e</sup> 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<sup>ère</sup> ligne, mai 2022)

# Éclairage : un nouvel impératif de disponibilité et de réactivité

- Les demandes d'aide des bénéficiaires interrogent la disponibilité attendue des professionnel·le·s
  - Connectivité = disponibilité = réactivité = surcharge de travail ?  
« À partir du moment où **la connexion est désormais quasi permanente** dans le quotidien de chacun, ces mêmes technologies s'avèrent aussi porteuses d'informations non désirées, d'appels intempestifs, de surcharge de travail, de confusion entre urgence et importance, de nouvelles addictions et de contrôles non autorisés. » (Jauréguiberry, 2019, p. 98)
  - Brouillage de la « frontière » entre travail et hors-travail, temps prof. et temps privé
- Arbitrage délicat entre la *possibilité* d'être joignable grâce au numérique et la *nécessité* d'être réactif en permanence...



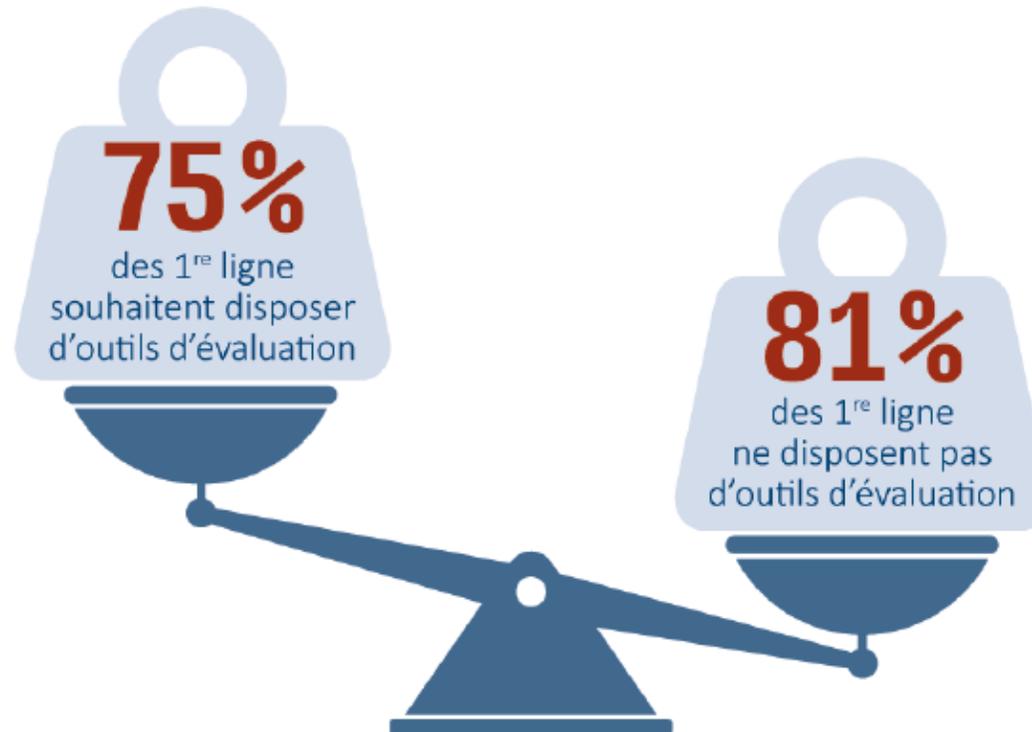
## 4. Nombreux freins à l'insertion des bénéficiaires

- 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

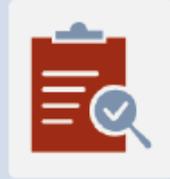
- Une préoccupation majeure pour les professionnel·le·s de 1<sup>ère</sup> ligne



# Certains défis pour l'avenir et 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



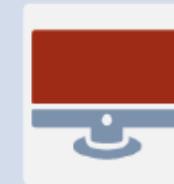
Concevoir des interfaces dont l'ergonomie tienne compte des compétences et besoins des bénéficiaires  
(= inclure les bénéficiaires dans la conception des outils et procédures numériques)



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](#)].