

# **Numérique et insertion peuvent-ils faire bon ménage ?**

## **Le point de vue des professionnel-le-s de l'accompagnement**

Maël Dif-Pradalier, Thomas Jammet & Cédric Jacot (HETS-FR)  
Stéphane Manco (Démarche ; Insertion Suisse)

**Cycle de conférences**  
« Les enjeux éthiques du numérique pour le travail social »

7 mars 2023

## Le poids du numérique dans le domaine de l'insertion

- L'accompagnement vers l'emploi doit tenir compte des effets (en cours) de la transformation numérique sur le marché du travail : 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.
  - Des bénéficiaires/destinataires des services dématérialisés « mis au travail » et qui n'ont pas le matériel ou les compétences numériques de base pour en faire l'usage attendu → (nouveaux ?) gagnant-e-s et perdant-e-s du numérique.
- 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 transformation 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 - fin 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 notre recherche exploratoire

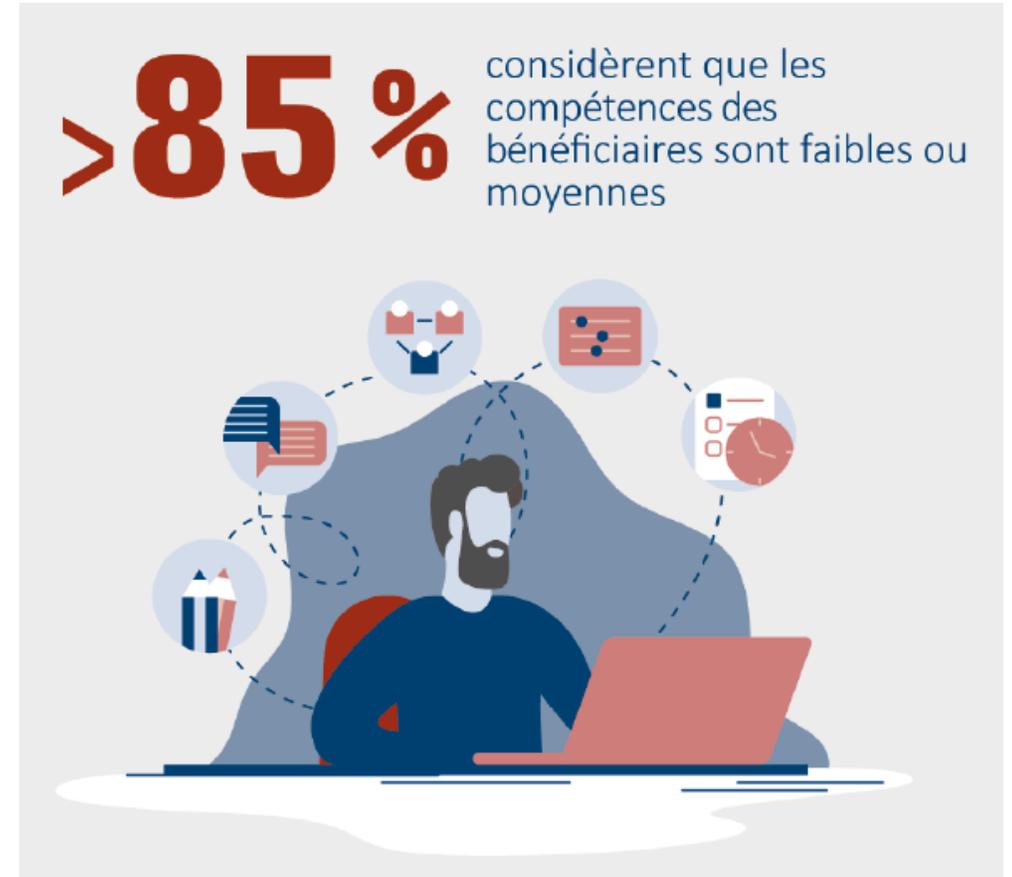


Source : @maximeutopix on Unsplash

# 1. Compétences numériques limitées des bénéficiaires

- Un premiers 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 (1/2)

- Définition :

« 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](#))

→ 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))

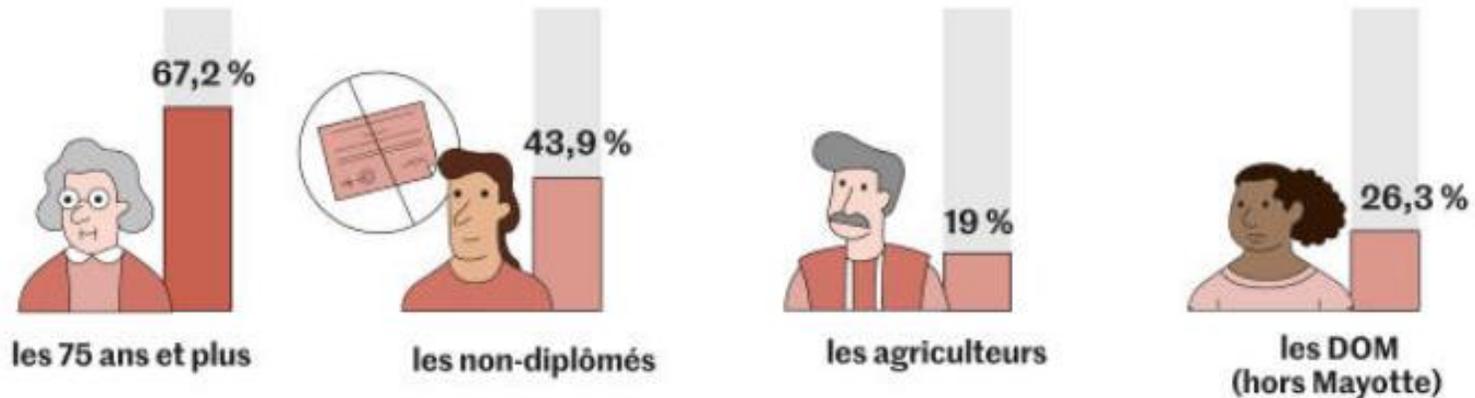


Source : [numeriqueethique.fr](https://www.numeriqueethique.fr) ([2021](#))

## Éclairage : l'illectronisme (2/2)

- Certaines catégories de la population particulièrement concernées :

Certaines catégories sont plus touchées, notamment



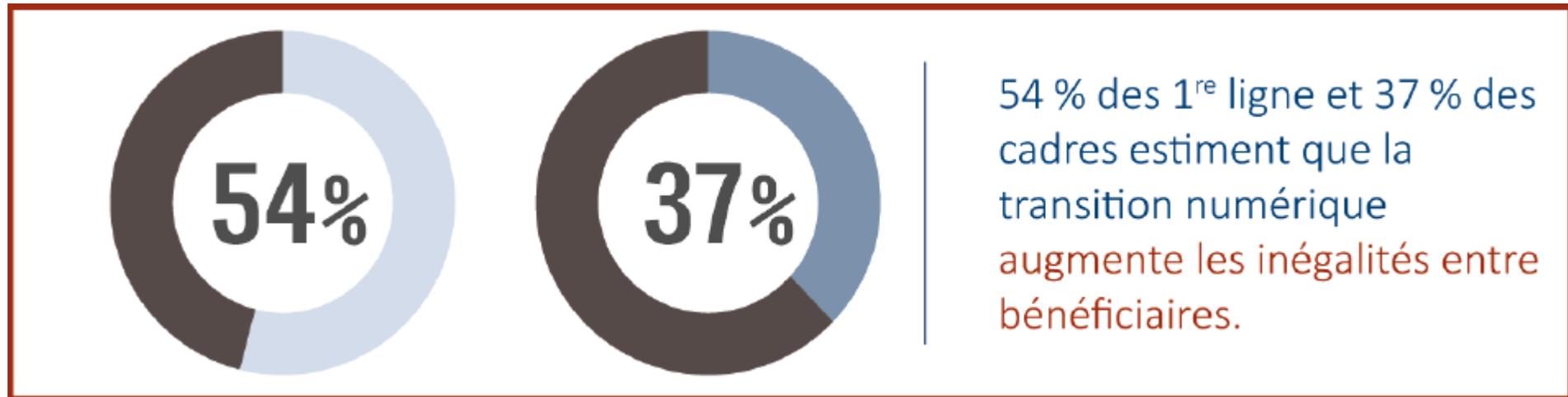
Source : *Le Monde*, « Illectronisme : les laissés-pour-compte du tout-numérique » ([07.09.2021](#))

- Les **jeunes** ne sont pas épargnés !

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

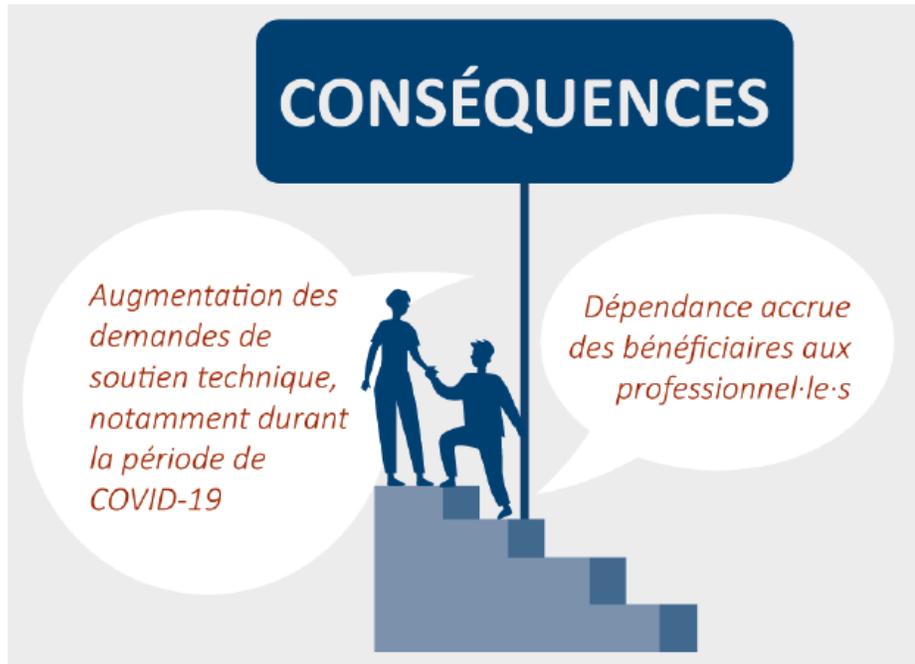
## 2. Inégalités numériques : un phénomène en hausse

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

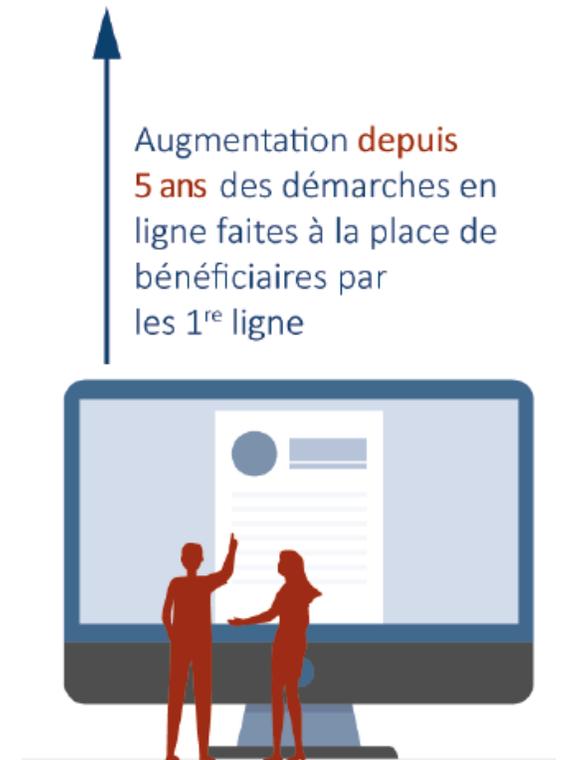


→ **Conséquence** directe : augmentation des demandes d'aide adressées aux professionnel·le·s par les bénéficiaires

## 2. Inégalités numériques (suite)



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



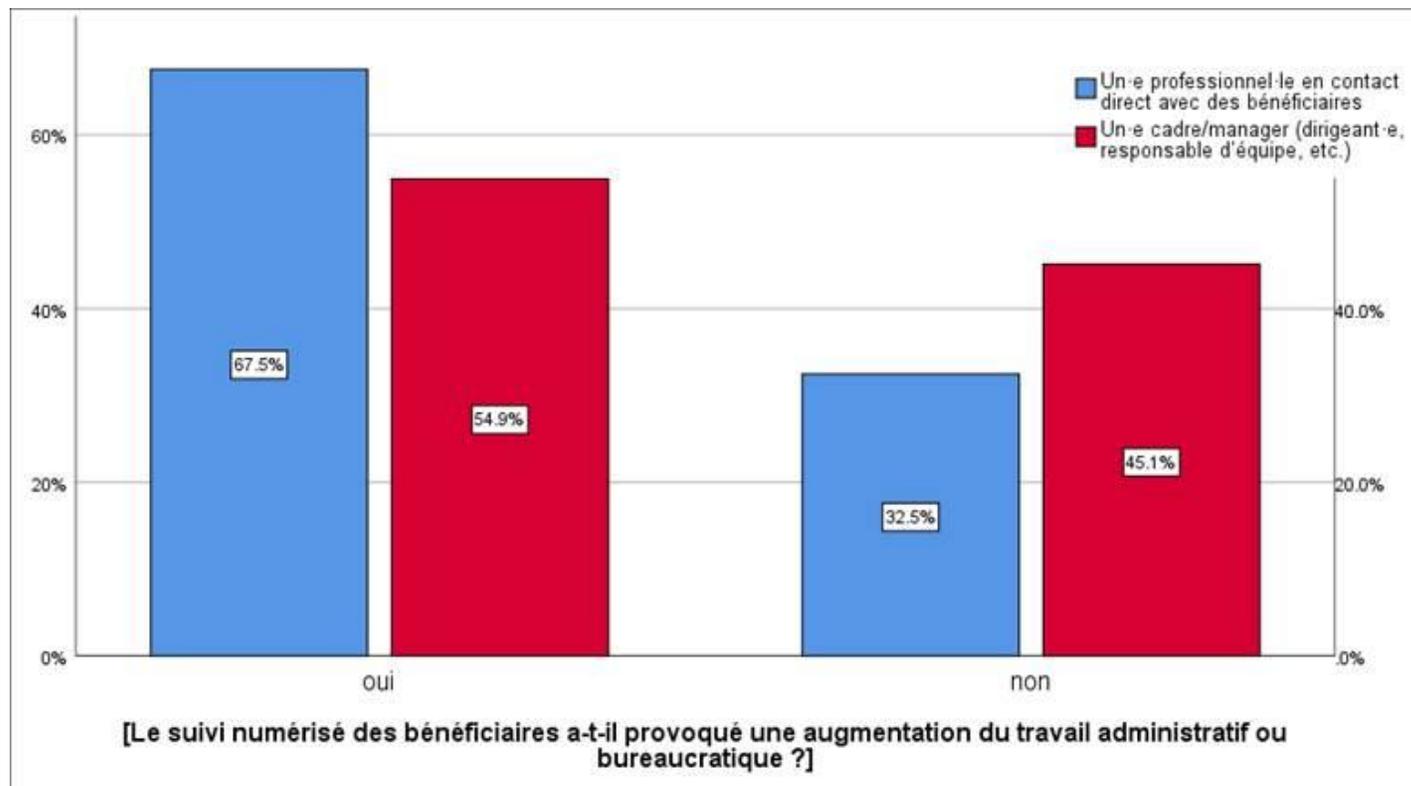
« [Dans l'accompagnement] y a un but de formation, donc tu peux **aider le bénéficiaire à faire** par exemple des candidatures quand il y a une urgence, donc là tu l'aides parce que si tu rates le délai c'est passé. Donc **des fois tu pousses et tu fais toi-même**, mais toujours il faut trouver le temps 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
  - Enquête **OSEO Genève** ([2020](#))
- 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 rédiger 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.** »

(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. » (F. Jauréguiberry, 2019, p. 98)
  - Brouillage de la « frontière » entre travail et hors-travail, temps prof. et temps privé
- Equilibre à trouver entre la *possibilité* d'être joignable grâce au numérique et la *nécessité* d'être réactif en permanence...

## DROIT À LA DÉCONNEXION

IL NOUS FAUT ÉTABLIR DES RÈGLES DE DÉCONNEXION !

ENVOYEZ-MOI VOS PROPOSITIONS CE WEEK-END !



Source :  
[wingz.fr](http://wingz.fr)  
(2017)

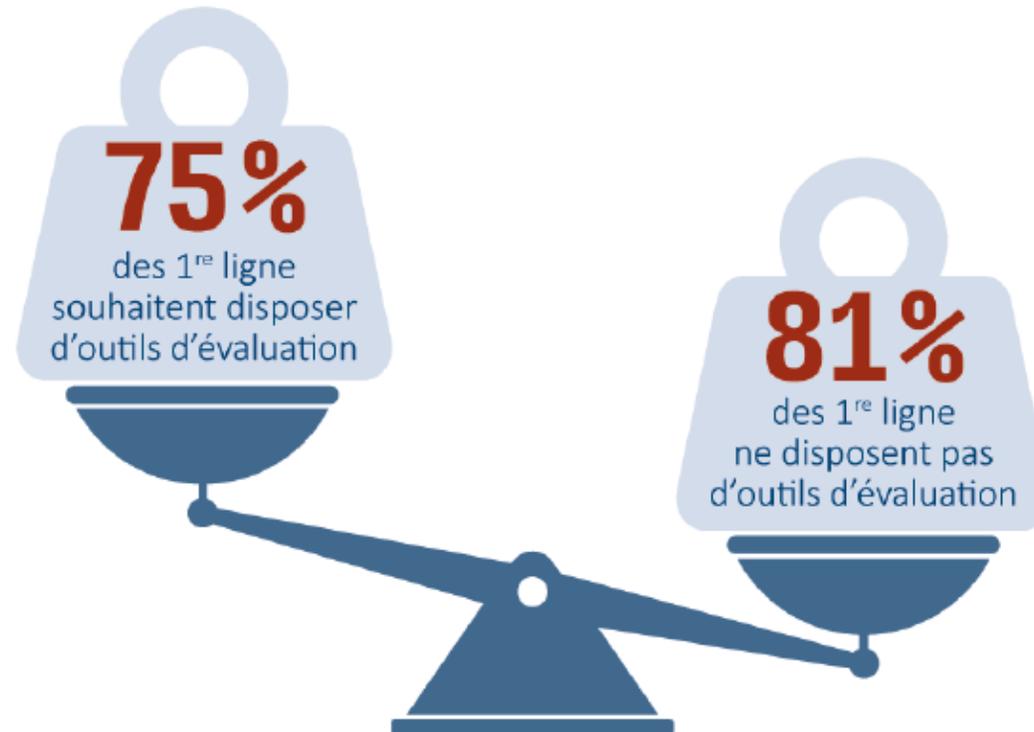
## 4. Nombreux freins à l'insertion des bénéficiaires

- 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



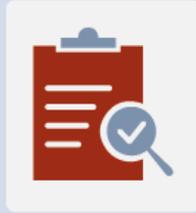
## 5. Un manque de moyens pour évaluer / mesurer les compétences numériques des bénéficiaires

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



## 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 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

# Discussion

Stéphane Manco (Démarche ; Insertion Suisse)

7 mars 2023

Bonjour à toutes et à tous,

Je suis heureux de vous retrouver aujourd'hui pour discuter d'un sujet qui nous concerne tous : l'insertion dans la société numérique. Avec l'omniprésence du numérique dans notre quotidien, il est essentiel de réfléchir aux **enjeux éthiques** qui y sont associés.

Le numérique a indéniablement révolutionné nos vies, mais il a également créé de **nouvelles formes d'exclusion**. Les personnes qui ne maîtrisent pas les outils numériques, les personnes sans accès à internet, les personnes qui ne peuvent pas se permettre de payer pour les services numériques, sont autant de populations qui risquent d'être exclues de la société numérique.

Cependant, l'exclusion numérique ne se limite pas à l'accès aux outils et aux services numériques. Elle peut également prendre la forme d'une **discrimination algorithmique**. Les algorithmes sont des programmes informatiques qui prennent des décisions en fonction des données qui leur sont fournies. Ils sont utilisés pour classer les individus en fonction de divers critères tels que leur âge, leur sexe, leur lieu de résidence, leur historique de recherche, etc. Malheureusement, les biais présents dans les données peuvent entraîner des discriminations injustes. Il est donc crucial de veiller à ce que les algorithmes soient conçus de manière éthique.

Les enjeux éthiques liés au numérique ne se limitent pas à l'exclusion et à la discrimination. Ils touchent également à la vie privée et à la protection des données. En effet, les données personnelles que nous produisons en ligne sont souvent collectées, analysées et utilisées à des fins commerciales ou politiques. Il est donc essentiel que **chacun puisse contrôler ses données personnelles et décider de ce qui en est fait**.

En conclusion, l'insertion dans la société numérique est un enjeu majeur de notre époque, mais elle doit être accompagnée d'une réflexion approfondie sur les enjeux éthiques associés. Nous devons veiller à ce que le numérique ne devienne pas un outil d'exclusion et de discrimination, et nous devons protéger notre vie privée et nos données personnelles. C'est une **responsabilité collective**, et j'espère que cette conférence vous encouragera à participer à cette réflexion. Merci de votre attention.

## Question posée à CHAT GPT

Ecris un texte. Je donne une conférence sur le thème du numérique et de l'insertion et je souhaite évoquer les enjeux éthiques.

## Que nous dit CHAT GPT ?

- Enjeux éthiques



- Morale
- Manière de vivre

- Nouvelles formes d'exclusion



- Maîtrise technique
- Compréhension
- Accès, moyens

- Discrimination algorithmique



- Victime
- Réglementation ?

## Que nous dit CHAT GPT ?

- Que chacun·e puisse contrôler ses données et décider de ce qui en est fait



- Libre arbitre
- Autonomie

- Responsabilité collective



- Vivre ensemble

## Plan de l'intervention

1. Que peut faire l'insertion ?
2. Comment le faire ?
3. Quelles alternatives pour un futur qui a de l'avenir ?

## 1. Que peut faire l'insertion ?

- Répondre aux attentes du **monde du travail**
- Accompagner le **demandeur d'emploi** dans sa démarche de ré/insertion
- Et pourquoi pas contribuer à faire évoluer la société vers un **monde plus juste**

## 2. Comment le faire ?

### Un constat d'accélération



1. Peintures et gravures - Grotte de Lascaux

Entre 19'000 et 17'000 ans avant notre ère



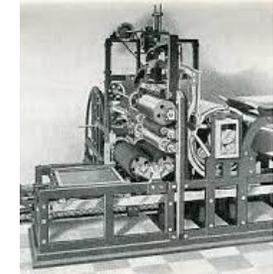
2. Ecriture hiéroglyphique égyptienne

4'000 ans avant notre ère

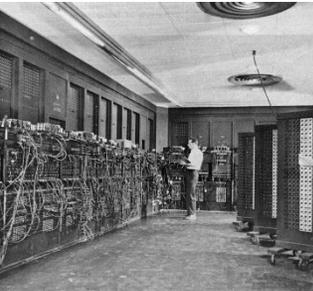


3. Alphabet

Entre 1'000 et 500 ans avant J.-C.



4. Imprimerie  
1454



5. Ordinateur  
1940



6. Ordinateur personnel  
1970



7. Internet – World Wide Web

1990



8. Univers connecté  
Années 2000

## 2. Comment le faire ?

À titre d'exemple : boutique en ligne [ateapic](#)



Tirer profit du numérique pour créer un point de vente innovant

## Quelles alternatives pour un futur qui a de l'avenir ?

- Le robot remplace l'homme 
- Ressources (uberisation) 
- Contrôle accru 
- Aliénation 
- Le robot devient une précieuse ressource pour l'homme
- Acteur (l'employé·e comme partenaire)
- Re-symétrisation de la relation employé·e / employeur
- Epanouissement

”

*Avec le développement des technologies, nous devenons «seuls ensemble», or l'objectif est d'être «tous ensemble».*

Sherry Turkle

*Seuls ensemble. De plus en plus de technologies, de moins en moins de relations humaines (2015 [2011])*

**Merci de votre attention !**

Pour plus d'informations au sujet  
de la 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](#)]

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](#)].

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 [[en ligne](#)].

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](#)].