# Rapport scientifique

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

Maël Dif-Pradalier, professeur

Thomas Jammet, adjoint scientifique

Cédric Jacot, collaborateur scientifique

HES-SO – Haute école de travail social – Fribourg

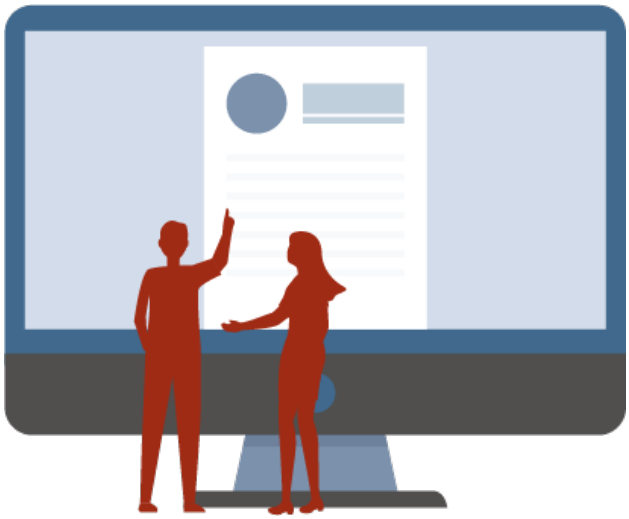
Fribourg, Novembre 2022

HETS·FR
HAUTE ÉCOLE DE TRAVAIL SOCIAL FRIBOURG
HOCHSCHULE FÜR SOZIALE ARBEIT FREIBURG

Hes·so

## Remerciements

L'équipe de recherche et la HETS-FR remercient chaleureusement le Dicastère Recherche et Innovation de la HES-SO pour le financement de cette étude exploratoire ; l'association faîtière Insertion Suisse (IS), qui a diffusé un questionnaire auprès de l'ensemble de ses organisations membres, et tout particulièrement Maëlle Moret, puis Raphaël Fehlmann, pour leur aide si précieuse ; tou·te·s les professionnel·le·s qui ont répondu au questionnaire ou participé à l'un des deux *focus groups* ; notre collègue Alexandra Afsary qui a mis ses talents de graphiste au service de cette étude pour en synthétiser les principaux résultats sous la forme d'une infographie.



Retrouvez cette recherche sur [go.hets-fr.ch/insertion-numerique](go.hets-fr.ch/insertion-numerique)

# Table des matières

**Résumé** ..... 3
**1. Contexte et objectifs de la recherche** ..... 4
**2. Méthodologie** ..... 6
**3. Principaux résultats de l'étude** ..... 6
3.1 Volet quantitatif ..... 6
*3.1.1 Préalables méthodologiques* ..... 6
*3.1.2 Profils des répondant·e·s selon leur position hiérarchique* ..... 7
*3.1.3 Différences selon le statut hiérarchique* ..... 7
*3.1.4 Typologie des professionnel·le·s selon leur rapport au numérique* ..... 14
3.2 Volet qualitatif ..... 16
*3.2.1 Préalables méthodologiques* ..... 16
*3.2.2 Principaux résultats des focus groups* ..... 18
**4. Synthèse et recommandations** ..... 22
**5. Bibliographie** ..... 26
**Annexe** ..... 29

# Liste des graphiques

**Graphique 1.** Estimation du temps moyen quotidien passé sur des appareils numériques ..... 8
**Graphique 2.** Transition numérique et inégalités entre bénéficiaires ..... 9
**Graphique 3.** Renforcement du contrôle hiérarchique par les outils numériques ..... 10
**Graphique 4**. Démarches en ligne effectuées à la place des bénéficiaires ..... 11
**Graphique 5.** Estimation de l'autonomie numérique des bénéficiaires ..... 13
**Graphique 6.** Présence d'un outil d'évaluation des compétences numériques des bénéficiaires ..... 13
**Graphique 7.** Intérêt à disposer d'un outil d'évaluation des compétences numériques des bénéficiaires 14

# Liste des tableaux

**Tableau 1.** Déterminants du rapport au numérique des professionnel·le·s de l'insertion ..... 15
**Tableau 2.** Présentation synthétique des participant·e·s au focus group « cadres » ..... 17
**Tableau 3.** Présentation synthétique des participant·e·s au focus group « 1ère ligne » ..... 17

## Résumé

En Suisse, la transition numérique et la dématérialisation des démarches administratives, en cours depuis une vingtaine d'années, a été accélérée par la crise socio-sanitaire liée au COVID-19. Cette place croissante du numérique, observable dans les différents domaines d'activité du travail social, et notamment dans celui de l'insertion socio-professionnelle, soulève de nombreux enjeux, tant pour les professionnel·le·s que pour les bénéficiaires.

Malgré l'actualité de la thématique de la transition numérique et l'importance des problématiques en jeu, rares sont les études empiriques consacrées à ce sujet, en particulier en Suisse. Une équipe de recherche de la Haute école de travail social Fribourg (HETS-FR) a étudié en 2022 les pratiques et représentations des professionnel·le·s de l'accompagnement vers l'insertion, en partenariat avec l'association faîtière nationale Insertion Suisse. En s'appuyant sur une méthodologie mixte, combinant un questionnaire en ligne en trois langues adressé à tou·te·s les professionnel·le·s de Suisse et deux entretiens collectifs (*focus groups*) avec des professionnel·le·s de « 1ère ligne » (en contact direct et régulier avec les bénéficiaires) et des cadres, cette recherche exploratoire, financée par la HES-SO, vise à combler les lacunes en matière de compréhension des effets du numérique dans le travail social.

Les résultats de la recherche ont permis de mettre en évidence des différences importantes entre les cadres et professionnel·le·s de 1ère ligne quant à leur rapport au numérique. L'activité professionnelle des cadres apparaît moins liée à un espace propre au travail (le bureau) et à un temps de travail prédéfini (des horaires fixes). Les appareils numériques (ordinateur, tablette, etc.), et notamment ceux qui sont transportables, facilitent une certaine flexibilité spatio-temporelle de leur activité et sont perçus de façon relativement positive. Les professionnel·le·s de 1ère ligne, en revanche, sont plus négatif·ve·s à cet égard. Dans la mesure où leur activité est davantage circonscrite, à la fois spatialement et temporellement, l'utilité des outils numériques est moins évidente alors même que leurs inconvénients sont plus manifestes, en particulier en matière de renforcement du contrôle hiérarchique permis par la numérisation des activités. La recherche montre également que les professionnel·le·s de l'insertion manquent de moyens pour évaluer de façon précise les compétences numériques des bénéficiaires mais qu'ils et elles estiment majoritairement que le déficit de ces compétences constitue le principal frein à leur (ré)insertion.

Sur la base de ces résultats et conformément à la visée pratique de cette recherche exploratoire, plusieurs recommandations sont formulées en vue d'améliorer l'utilisation des appareils numériques et faciliter les démarches en ligne dans le domaine de l'insertion. Tout d'abord, la mise en place d'un outil d'évaluation des compétences numériques des bénéficiaires permettrait d'améliorer l'orientation vers les mesures proposées et d'adapter ces dernières. Ensuite, le développement de la médiation numérique contribuerait à démocratiser les compétences de base auprès des bénéficiaires, afin de favoriser l'accès aux droits et lutter contre le non-recours. Enfin, l'inclusion des bénéficiaires dans la conception des outils numériques favoriserait le développement d'interfaces dont l'ergonomie tienne compte des compétences et besoins réels des utilisateur·trice·s.

# 1. Contexte et objectifs de la recherche

Cette recherche a été menée dans le cadre d'un appel à projets exploratoires du Dicastère Recherche et Innovation de la HES-SO, intitulé « Transition numérique & enjeux sociétaux ». Elle contribue à pallier le manque de connaissances relatives aux conséquences de la transition numérique sur le travail d'accompagnement vers l'insertion socio-professionnelle en Suisse, en se centrant sur le point de vue des professionnel·le·s concerné·e·s.

**L'essor des technologies numériques** a connu récemment des accélérations importantes, d'abord à la suite de la crise économique de 2008, puis dans le cadre de la pandémie de COVID-19 (Latzer et al., 2021). Ce développement contribue à **transformer en profondeur le marché du travail et les relations d'emploi** (ILO, 2019; Schwab, 2016). Étudier la nature, les formes et les effets de ces transformations s'avère nécessaire dans la mesure où elles touchent aussi le travail social, et plus spécifiquement l'accompagnement vers l'insertion socio-professionnelle. Elles ouvrent de nouvelles potentialités (notamment une plus grande individualisation du suivi des personnes accompagnées), mais font émerger aussi de nouveaux risques (notamment en rendant perméable la frontière entre vie professionnelle et vie privée et en créant de nouvelles inégalités d'accès à l'information et aux opportunités d'emploi).

Parallèlement, les pouvoirs publics de la plupart des pays dits développés ont entamé depuis une vingtaine d'années un processus de **dématérialisation administrative**, qui consiste à déployer le numérique comme canal privilégié de la relation entre les citoyen·ne·s et l'administration. Ce processus fait aussi émerger de nouveaux enjeux en matière d'inclusion et d'insertion. D'un côté, les citoyen·ne·s et bénéficiaires de l'aide sociale se voient imposer une « obligation de maîtrise » des dispositifs numériques (Mazet, 2017, p. 45). De l'autre, les professionnel·le·s se voient prescrire nombre d'outils[1] et de procédures informatisés et sont fréquemment tiraillés entre « savoir-faire » et « devoir-faire » (Sorin, 2019) dans l'exercice de leur activité, laquelle évolue fortement à mesure que se généralise l'administration numérique. Cette dernière réactive le questionnement autour des *épreuves de professionnalité* (Ravon & Vidal-Naquet, 2016, 2018), une notion particulièrement éclairante pour saisir les mutations de l'activité professionnelle puisqu'elle s'entend « au double sens d'éprouver une situation difficile et de faire la preuve de ses capacités à faire face » (Ravon, 2009, p. 62), et permet d'investiguer le « hiatus entre les stratégies managériales de "professionnalisme" liées à l'exigence de résultats et les revendications de reconnaissance de "professionnalité" des salariés » (Dubar et al., 2015, p. 315). Les évolutions en cours appellent non seulement **une adaptation des compétences et une mise à niveau des candidat·e·s à l'insertion professionnelle** aux besoins productifs du moment, mais aussi une capacité renouvelée des professionnel·le·s qui les accompagnent à tirer le meilleur parti des opportunités existantes, dans le cadre de processus et d'organisations du travail eux-mêmes en pleine transformation du fait de leur adaptation à la transition numérique. Les études consacrées à ce sujet sont encore rares, surtout en Suisse.

Enfin, la **pandémie de COVID-19** a mis en lumière les difficultés auxquelles sont confrontées, en matière d'accès à l'information et aux opportunités d'emploi, les personnes ne disposant pas des compétences numériques de base et souffrant d'illectronisme[2] (Hantrais et al., 2021; OSEO GE,

[1] Nous parlons d'*appareils* pour désigner les moyens matériels de communication (ordinateur, tablette, etc.), et d'*outils* pour l'ensemble des dispositifs numériques (logiciels, base de données, dossiers numérisés, etc.).

[2] Contraction des mots illettrisme et électronique, l'illectronisme désigne « une maîtrise insuffisante des compétences numériques de base, nécessaires à toute personne pour effectuer de manière autonome les actes de la vie courante » (Maroun, 2022, p. 33).

2020). En France, d'après l'Institut national de la statistique et des études économiques, l'illectronisme concernerait 17% de la population (Legleye & Rolland, 2019). S'il n'existe pas d'estimation précise en Suisse à ce sujet, l'Office fédéral de la statistique estime toutefois que 20% de la population « dispose de faibles compétences ou n'a pas de compétences du tout » en matière de numérique (OFS, 2021). De fait, la perturbation généralisée de l'économie par le COVID-19 a provoqué une « explosion des inégalités » (Lambert & Cayouette-Remblière, 2021) – y compris, bien que dans une moindre mesure, en Suisse (Martínez et al., 2021).

Dans ce contexte, il apparaît crucial d'interroger les **mutations du travail d'accompagnement vers l'insertion socio-professionnelle**. Puisque celui-ci vise non seulement à trouver un emploi aux bénéficiaires mais également à favoriser leur intégration dans une société qui se vit de plus en plus sur un mode numérique, il revêt désormais aussi une dimension proprement numérique, qui questionne les profils de compétences des professionnel·le·s (Kutscher, 2019; Mazet & Sorin, 2020; Will-Zocholl & Hardering, 2020).

Dans le cadre de cette recherche exploratoire, nous avons fait le choix de nous focaliser sur les **pratiques et représentations des professionnel·le·s** de l'insertion socio-professionnelle, qui ont peu été étudiées à ce jour. Elle vise, d'une part, à mettre en lumière les atouts de la transition numérique ainsi que ses limites et ses inconvénients dans ce champ d'activité. D'autre part, elle souhaite documenter les *épreuves de professionnalité* que traversent ces professionnel·le·s, caractéristiques de situations marquées par des injonctions contradictoires et des écarts entre travail prescrit et travail réel (Ravon & Vidal-Naquet, 2016, 2018).

La recherche poursuit **deux objectifs** :

1) Le premier objectif consiste à **documenter l'évolution des pratiques de ces professionnel·le·s** sous l'effet de la numérisation, et à interroger leur devenir. Il s'agit de comprendre quels outils équipent désormais le travail quotidien des professionnel·le·s, comment ces dernier·e·s ont été formés à leur utilisation, mais également de documenter la manière dont ils et elles répondent aux demandes d'aide des bénéficiaires en matière d'utilisation des outils numériques et de démarches en ligne.

2) Le second objectif vise à **saisir la manière dont les professionnel·le·s se représentent la portée et les enjeux des transformations numériques** en cours dans leur activité, et comment ces dernières modifient leur perception de leur identité professionnelle et de leur travail d'accompagnement des bénéficiaires. Il s'agit ici d'investiguer les effets de la numérisation sur les représentations que les professionnel·le·s se forgent au sujet de leur travail et de ses finalités, et plus largement de leur professionnalité.

Pour affiner la compréhension de ces pratiques et représentations, nous avons souhaité croiser les points de vue des professionnel·le·s en contact direct et régulier avec les bénéficiaires (que nous qualifions de professionnel·le·s de « 1ère ligne ») et ceux de leurs supérieurs (cadres et managers), ces deux catégories obéissant à des logiques de fonctionnement et poursuivant des objectifs sensiblement différents. Tandis que les professionnel·le·s de 1ère ligne se concentrent sur la relation d'accompagnement, ceux du management sont davantage soumis à des enjeux de rationalisation et de *monitoring*. Nous avons ainsi postulé que leurs usages et représentations des outils numériques sont également différents.

# 2. Méthodologie

Notre recherche exploratoire repose avant tout sur un **questionnaire en ligne** (abrégé QEL), diffusé en trois langues (français, allemand et italien) à l'ensemble des professionnel·le·s du domaine de l'insertion de toute la Suisse. L'objectif du QEL est de **réaliser une cartographie des représentations et pratiques des professionnel·e·s** de l'insertion et de proposer une typologie de ces dernier·e·s en lien avec leur rapport au numérique. Dans cette optique, une approche descriptive permet tout d'abord de structurer et résumer les données recueillies. Celle-ci est complétée par une approche explicative permettant de rendre compte des principaux déterminants des différences de représentations et de pratiques parmi les professionnel·le·s étudié·e·s.

Ce volet quantitatif est enrichi par un second volet, qualitatif, consistant en la réalisation de **deux *focus groups*** (abrégés FG), l'un avec les professionnel·le·s de 1ère ligne, le second avec les cadres. Chacun des deux FG a réuni 7 participant·e·s issu·e·s des deux catégories de professionnel·le·s et a permis de **discuter des premiers résultats du QEL afin d'identifier des pistes de recherche et d'approfondissement**. Ils ont également été l'occasion pour l'équipe de recherche de présenter le *design* d'une recherche ultérieure, qui vise à étudier les pratiques et représentations des bénéficiaires de l'accompagnement vers l'insertion[3].

Cette recherche a été réalisée en partenariat avec l'association faîtière nationale **Insertion Suisse**. Ce partenariat a permis de diffuser le QEL dans toute la Suisse, auprès de l'ensemble de ses 237 organisations membres, et de faciliter le recrutement des participant·e·s aux deux FG.

# 3. Principaux résultats de l'étude

En suivant le déroulement chronologique de la recherche, nous allons successivement présenter les principaux résultats issus du volet quantitatif, puis du volet qualitatif.

## 3.1 Volet quantitatif

### 3.1.1 Préalables méthodologiques

Un lien vers le QEL a été envoyé par mail via Insertion Suisse, l'association faîtière du domaine, à l'ensemble de ses organisations membres, qui totalisent environ 6'000 professionnel·le·s de 1ère ligne et 500 cadres (selon l'estimation d'Insertion Suisse). En plus de ce canal principal de diffusion, le lien a été publié sur divers canaux numériques (site web et pages LinkedIn et Facebook de la HETS-FR, etc.) et envoyé à de nombreux contacts et partenaires (alumni des CAS en insertion professionnelle du Programme romand HES-SO de formation à l'insertion professionnelle, Hautes écoles spécialisées de Suisse romande et alémanique, etc.). Le QEL a été ouvert pendant deux mois, du 19 janvier au 18 mars 2022. Au total, 1'110 professionnel·le·s y ont répondu de façon partielle ou complète. Parmi ces 1'110 questionnaires, 514 ont été complètement remplis et 596 l'ont été partiellement. Afin de simplifier les analyses et d'obtenir une taille d'échantillon unique (mais également parce que la majorité des personnes ayant partiellement complété le QEL se sont arrêtées en début de questionnaire), il a été décidé de supprimer les questionnaires incomplets. **L'échantillon d'analyse est donc de N=514**.

[3] Ce dernier élément, qui excède le cadre de la recherche exploratoire, n'est pas traité dans ce rapport.

Par rapport à la population mère (l'ensemble des professionnel·le·s de l'insertion en Suisse), **notre échantillon sur-représente les cadres** (ils constituent 33% de notre échantillon alors qu'ils représentent environ 8% de l'ensemble de la population des professionnel·le·s de l'insertion en Suisse, selon l'estimation de l'association faîtière) et la **Suisse romande** (les répondant·e·s déclarant travailler en Suisse romande constituent en effet 65% de notre échantillon alors qu'ils et elles ne représentent que 25% de la population suisse[4]) et **sous-représente la Suisse alémanique** (les répondant·e·s déclarant travailler en Suisse alémanique ne constituent que 30% de notre échantillon alors qu'ils représentent environ 70% de la population au niveau national). Le Tessin, de son côté, est légèrement sur-représenté dans notre échantillon. Alors que les professionnel·le·s déclarant y exercer leur activité constituent 5% de notre échantillon, les Tessinois·es comptent pour environ 4% de la population suisse.

### 3.1.2 Profils des répondant·e·s selon leur position hiérarchique

**Portrait-type des professionnel·le·s de 1ère ligne :** ce sont principalement des **femmes** (70%), âgées de 36 à 55 ans (60%), avec un **niveau de formation tertiaire** (90%), ayant suivi une filière de formation en sciences humaines et sociales ou en travail social (57%), travaillant dans une administration publique avec plus de 100 employés (respectivement 47 et 47.5%), très majoritairement **en charge de suivis individuels** (89%), très majoritairement **sans fonction d'encadrement** (85%), travaillant le plus souvent **à temps partiel** (63% à 80% ou moins) et avec une **ancienneté professionnelle d'au moins deux ans** (70%).

**Portrait-type des cadres :** il s'agit de personnes majoritairement âgées de **plus de 45 ans** (73%), également réparties entre les genres (50.3% d'hommes), possédant un **niveau de formation universitaire** (72%), ayant principalement suivi une filière de formation en sciences humaines et sociales ou en travail social (46%), travaillant principalement dans une association (33%) ou une administration publique (30%), n'étant majoritairement **pas en charge de suivis individuels** (52%) mais ayant une **fonction d'encadrement** (90%) et travaillant le plus souvent **à plein temps** (63% à plus de 80%), et disposant enfin d'une **ancienneté d'au moins deux ans** (74%).

### 3.1.3 Différences selon le statut hiérarchique[5]

*a) Utilisation des outils numériques*

**Les cadres ont une utilisation plus intensive des outils numériques et sont mieux équipé·e·s numériquement par leur employeur que les 1ère ligne.**

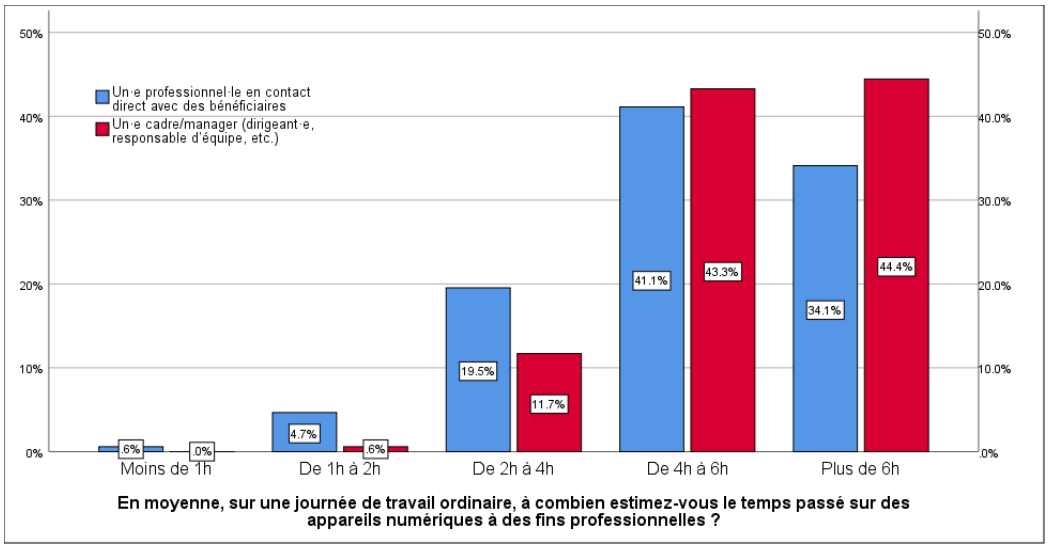
Les cadres passent en moyenne plus de temps à utiliser des appareils numériques dans le cadre de leur activité professionnelle que les 1ère ligne (87.7% des cadres y consacrent plus de 4 heures par jour contre 75.2% des 1ère ligne) [Graphique 1], ils et elles utilisent plus fréquemment des appareils de communication (ordinateur, tablette, etc.) personnels à des fins professionnelles

[4] En l'absence de chiffres sur la répartition des professionnel·le·s selon la région linguistique, la proportion de répondant·e·s par région a été comparée à la proportion d'habitant·e·s par région, ce qui constitue la meilleure estimation possible pour évaluer le biais de notre échantillon.

[5] Toutes les différences présentées dans cette section entre les professionnel·le·s de 1ère ligne et les cadres sont significatives au seuil de 5%. Lorsque ce n'est pas le cas, il est alors mentionné qu'il n'y a pas de différence entre ces deux catégories de professionnel·le·s.

que les 1ère ligne (48% des cadres affirment en utiliser quotidiennement contre 31.8% des 1ère ligne) et ont plus fréquemment recours au *smartphone* et moins souvent à un ordinateur fixe pour entrer en relation avec les différents acteurs et actrices de l'insertion (entre 18.8% et 27.9% des cadres mobilisent leur *smartphone* pour entrer en relation avec leurs différent·e·s interlocuteur·trice·s alors que ce pourcentage se situe entre 14 et 25% pour les 1ère ligne). D'autre part, leur employeur leur met à disposition plus souvent un *smartphone*, une tablette ou un ordinateur portable que les 1ère ligne (respectivement 86% contre 71.1%, 12.9% contre 6.1% et 47.4% contre 28.3%).

**Graphique 1.** Estimation du temps moyen quotidien passé sur des appareils numériques




⇨ Les cadres ont une configuration spatio-temporelle de leur activité professionnelle différente des professionnel·le·s de 1ère ligne : leur activité est moins liée à un espace propre au travail (le bureau) et à un temps de travail prédéfini (des horaires fixes), elle est plus dématérialisée et avec une temporalité plus flexible, ils et elles utilisent par conséquent de façon plus intensive des appareils numériques transportables (fournis, le plus souvent, par leur employeur).

*b) Formation au numérique*

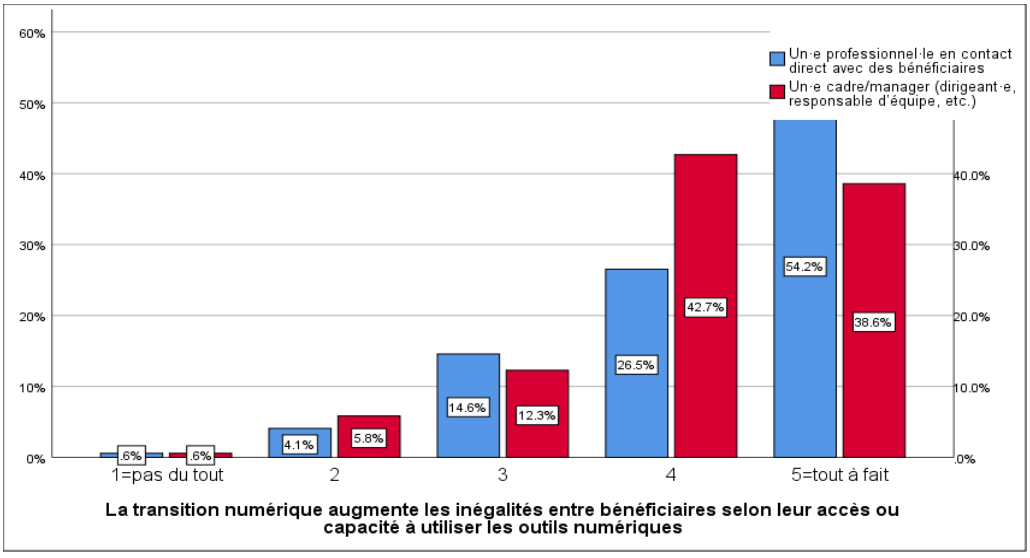
**L'auto-évaluation du degré de maîtrise des outils numériques utilisés dans le cadre professionnel ou quotidien ne diffère pas entre les cadres et 1ère ligne**. Les deux catégories de professionnel·le·s considèrent majoritairement détenir des compétences avancées dans le domaine du numérique (environ 60% dans les deux cas). **Il n'y a pas de différence non plus en ce qui concerne les besoins de formation dans le domaine du numérique**, une majorité de professionnel·le·s considérant n'avoir pas besoin d'une formation dans ce domaine (59% de 1ère ligne et 57% de cadres). Les deux catégories de professionnel·le·s déclarent s'être majoritairement formées seules au numérique (83% de cadres et 77.3% de 1ère ligne).

⇨ Seule une minorité de professionnel·le·s de l'insertion dit ne pas maîtriser complètement le numérique et avoir besoin d'être formée dans ce domaine. La formation au numérique a été dans la majorité des cas une auto-formation.

*c) Rapport au numérique*

**Les professionnel·le·s de 1ère ligne sont globalement plus négatif·ve·s (ou moins positif·ve·s) concernant l'impact du numérique sur la situation des bénéficiaires, que les cadres** : ils et elles considèrent moins souvent que la transition numérique améliore le contact avec les employeurs (54.8% des 1ère ligne sont d'accord avec cette affirmation contre 62.6% des cadres), moins souvent qu'elle crée des emplois pour les bénéficiaires (29.5% des 1ère ligne sont d'accord avec cette affirmation contre 38% des cadres) et plus souvent qu'elle augmente les inégalités entre ces dernier·e·s (54.2% contre 38.6%) [Graphique 2]. Ils et elles sont également moins positif·ve·s vis-à-vis du travail de plateforme[6] : 10.4% des 1ère ligne le considèrent comme un débouché professionnel comme un autre contre 16.3% des cadres ; 1.2% des 1ère ligne encouragent les bénéficiaires à faire du travail de plateforme leur activité principale contre 4.1% des cadres et 17% des 1ère ligne considèrent ce type de travail uniquement comme un débouché professionnel transitoire et/ou un revenu d'appoint, contre 13% des cadres.

**Graphique 2.** Transition numérique et inégalités entre bénéficiaires

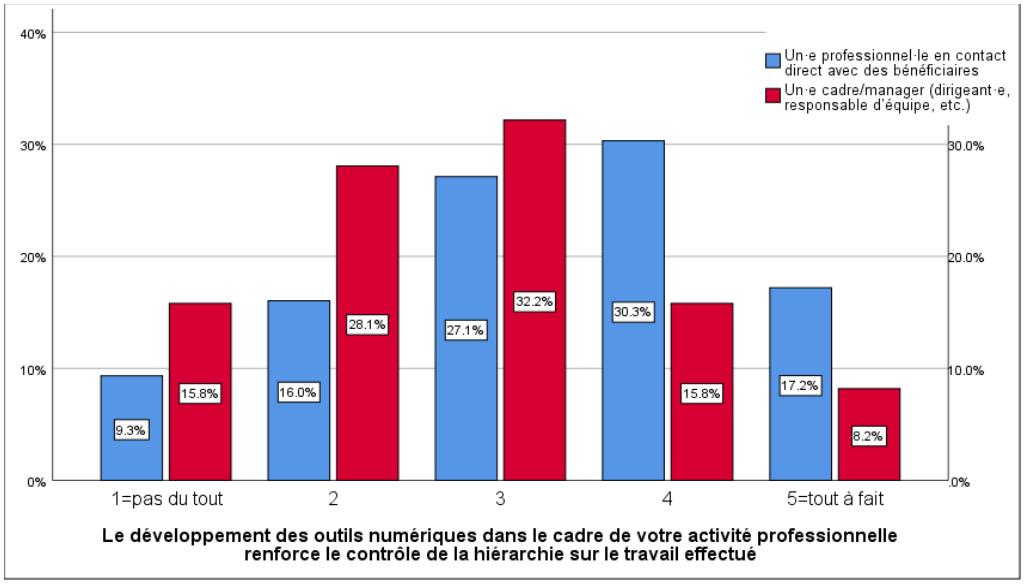



**Les professionnel·le·s de 1ère ligne sont également plus négatif·ve·s (ou moins positif·ve·s) quant à l'impact des outils numériques sur leur activité professionnelle** : ils et elles considèrent plus

[6] Par *travail de plateforme*, nous entendons une activité rémunérée dont le contenu et le rythme sont dictés par une plateforme numérique – typiquement dans le cas des livraisons de repas à vélo ou des véhicules de tourisme avec chauffeur (VTC) comme Uber. Caractérisé par des conditions d'emploi précaires et une rémunération à la performance, il est dénoncé par de nombreux juristes, syndicats et chercheur·euse·s comme une forme d'exploitation d'une force de travail peu qualifiée (voir par ex. Aguilera et al., 2018; Aloisi, 2016; Bargain, 2018; Stanford, 2017).

souvent que le développement de ces outils dans le cadre de l'activité professionnelle renforce le **contrôle de la hiérarchie sur le travail effectué** (**47.5% des 1ère ligne sont d'accord avec cette affirmation contre 24% des cadres**) [Graphique 3] et contribue à une perte de sens de leur travail (12.5% des 1ère ligne sont d'accord avec cette affirmation contre 7.6% des cadres) ; ils et elles considèrent moins souvent que l'introduction des outils numériques a permis d'expérimenter de nouvelles modalités d'accompagnement des bénéficiaires (55.4% des 1ère ligne sont d'accord avec cette affirmation contre 68.4% des cadres), et que les avantages des outils numériques dépassent leurs inconvénients (26.5% des 1ère ligne sont d'accord avec cette affirmation contre 39.2% des cadres).

**Graphique 3.** Renforcement du contrôle hiérarchique par les outils numériques




⇨ Les appareils et outils numériques semblent plus utiles aux activités des cadres qu'aux activités des 1ère ligne. Ils sont perçus comme facilitant davantage le travail de management/gestion que le travail relationnel avec les bénéficiaires.

*d) Evolution de l'activité sous l'effet de la transition numérique*

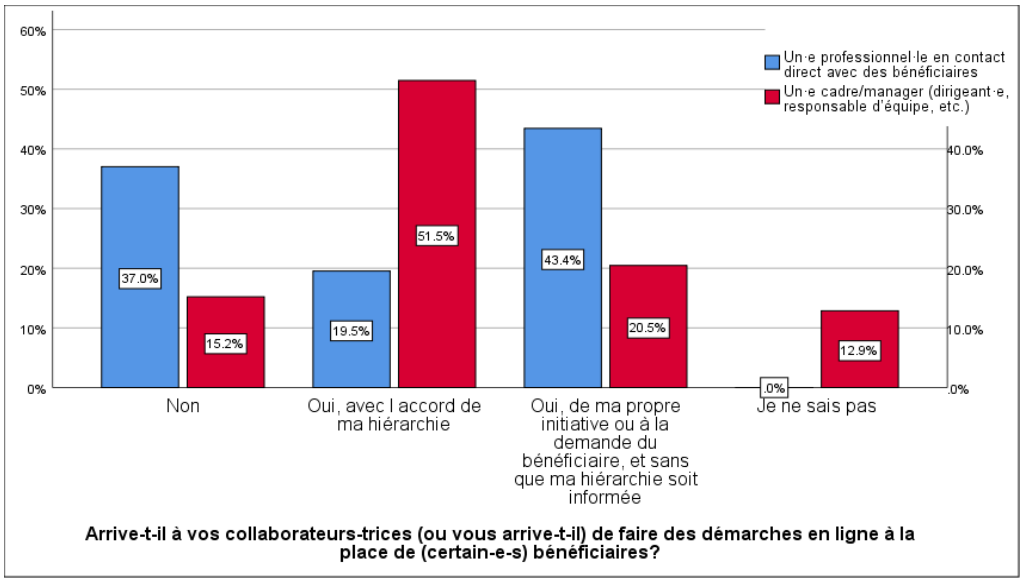
Les professionnel·le·s de 1ère ligne s'assurent plus souvent que les cadres que les bénéficiaires aient une adresse mail valide (84.5% contre 66.1%). Ils et elles considèrent en outre plus souvent que le suivi numérique a augmenté le travail administratif/bureaucratique que les cadres (67.5% contre 54.9%). De façon globale, **les 1ère ligne sensibilisent moins souvent les bénéficiaires aux risques numériques que les cadres**[7]. Les différences entre ces deux catégories de

[7] Cette question sur la sensibilisation des bénéficiaires a été posée à tous les professionnel·le·s, qu'ils ou elles soient en contact direct avec les bénéficiaires ou non. Il faut donc prendre en compte le fait que les cadres sont moins souvent en contact direct avec les bénéficiaires mais ont quand même tous et toutes répondu à cette question – et il est difficile de savoir comment ils ou elles ont interprété leurs réponses quand ils ou elles n'étaient pas en contact direct avec les bénéficiaires.

professionnel·le·s sont significatives dans les domaines de la sécurité informatique (32.6% des 1ère ligne sensibilisent de façon régulière les bénéficiaires sur cet aspect contre 41.5% des cadres), de la protection des données (48.4% contre 57.9%), du cyberharcèlement (19.6% contre 26.9%), de la prévention des contenus violents ou dégradants (21.6% contre 32.1%) et des aspects juridiques (26.5% contre 39.7%). Ils et elles sont d'ailleurs moins formé·e·s à la pratique de cette sensibilisation que les cadres (23% des 1ère ligne n'y sont pas formé·e·s contre 8.8% des cadres).

**Les professionnel·le·s de 1ère ligne considèrent moins souvent que les cadres effectuer des démarches en ligne à la place des bénéficiaires** (**63% des 1ère ligne considèrent réaliser des démarches en ligne à la place des bénéficiaires alors que 84.8% des cadres estiment que les collaborateur·trice·s sous leur responsabilité réalisent des démarches en ligne à la place des bénéficiaires**) [Graphique 4]. Ils et elles sont également plus nombreux·ses que les cadres à déclarer avoir dû utiliser leurs appareils numériques personnels à des fins professionnelles durant la pandémie (53.7% sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle ils ou elles ont dû utiliser leurs appareils numériques personnels, contre 46.2% des cadres).

Graphique 4. Démarches en ligne effectuées à la place des bénéficiaires




⇨ La perception de l'augmentation du travail de soutien numérique, lié notamment à la crise du COVID-19, diffère selon les catégories de professionnel·le·s : de façon surprenante ce sont ceux et celles qui effectuent concrètement ce travail de soutien qui estiment cette augmentation moins importante[8].

[8] Cette différence ne s'explique pas par une évaluation différente du degré de maîtrise des outils numériques chez les bénéficiaires entre 1ère ligne et cadres, qui est similaire.

*e) Motivation et représentation du travail*

**La conception du métier de l'insertion socio-professionnelle n'est pas la même parmi les cadres et les professionnel·le·s de 1ère ligne. En lien avec cette conception différente du métier, ces deux catégories de professionnel·le·s n'ont pas les mêmes motivations de travailler dans le domaine de l'insertion.**

Les professionnel·le·s de 1ère ligne mettent plus souvent le/la bénéficiaire au cœur de leur activité professionnelle (32.6% des 1ère ligne considèrent que répondre aux besoins des bénéficiaires, quitte à sortir du cadre réglementaire, constitue le cœur de leur travail contre 17.5% des cadres ; 65% des 1ère ligne considèrent que défendre les droits des bénéficiaires constitue le cœur de leur travail contre 49.2% des cadres), alors que les cadres sont plus sensibles aux aspects financiers (62% des cadres considèrent que rendre les bénéficiaires autonomes financièrement constitue le cœur de leur travail contre 51% des 1ère ligne) et hiérarchiques (47.9% des cadres considèrent que satisfaire les indicateurs de performance de l'institution constitue le cœur de leur travail contre 30.9% des 1ère ligne).

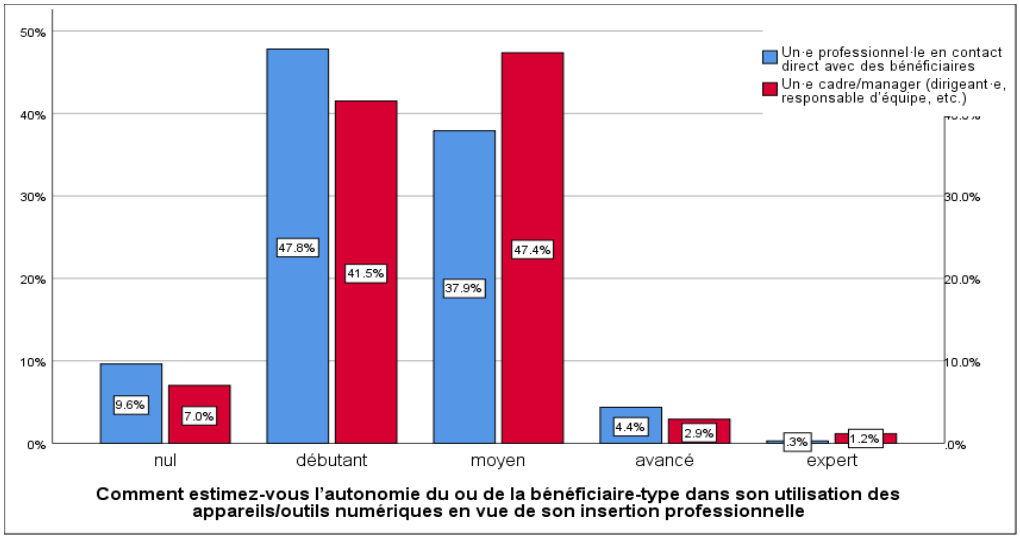
**Les cadres mettent plus souvent en avant une motivation d'ordre politique** pour travailler dans le domaine de l'insertion que les professionnel·le·s de 1ère ligne (29.9% des cadres sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle la dimension politique du métier constitue leur principale motivation pour y travailler contre 15.2% des 1ère ligne). **Les 1ère ligne quant à eux et elles mettent davantage en avant une motivation d'ordre relationnel** (92.2% des 1ère ligne sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle la dimension relationnelle du métier constitue leur principale motivation pour y travailler contre 83.1% des cadres ; de plus, 66.2% des 1ère ligne considère que la volonté d'aider les autres constitue leur principale motivation de travailler dans le domaine de l'insertion contre 37.4% des cadres).

- ⇨ Alors que les professionnel·le·s de 1ère ligne mettent le/la bénéficiaire et ses besoins au cœur de leur conception du métier, les cadres mettent plutôt en avant leur performance et leur carrière. En lien avec cette conception différente du métier, les motivations de travailler dans le domaine de l'insertion diffèrent : alors que les 1ère ligne souhaitent avant tout aider les autres, les cadres ont plus une motivation d'ordre politique.

*f) Perception des freins à l'autonomie numérique des bénéficiaires*

Les deux catégories de professionnel·le·s considèrent majoritairement que **les compétences numériques des bénéficiaires sont faibles ou moyennes** (85% de 1ère ligne et 90% de cadres) [Graphique 5] et que **le manque de compétences techniques** constitue le principal frein rencontré par les bénéficiaires dans leur utilisation des appareils et outils numériques (environ 80% dans les deux cas).

**Graphique 5.** Estimation de l'autonomie numérique des bénéficiaires

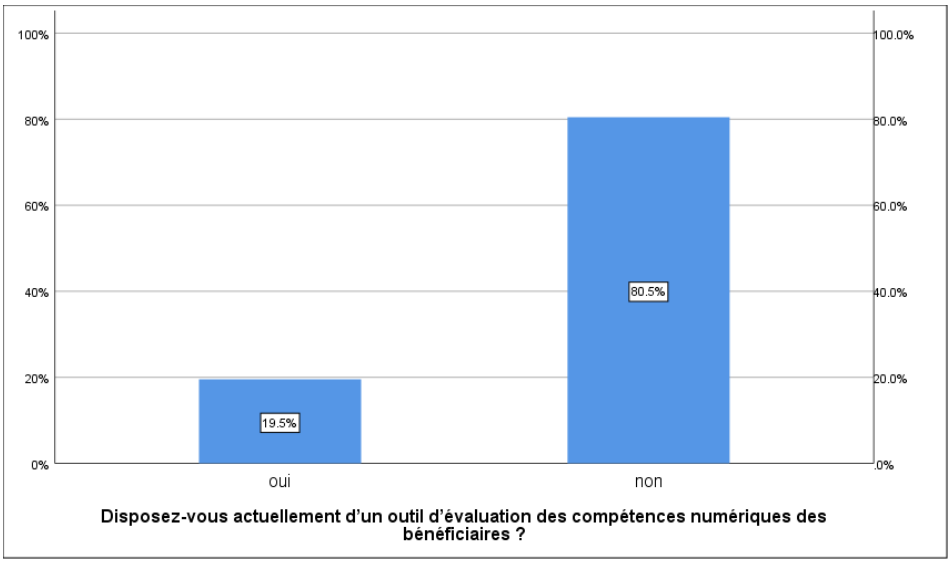



⇨ Alors que les professionnel·le·s de l'insertion se considèrent majoritairement compétent·e·s dans le domaine numérique, ils et elles estiment que les bénéficiaires détiennent au mieux des compétences numériques moyennes. Ce sont donc logiquement les bénéficiaires qui ont le plus besoin de formation dans ce domaine (selon les professionnel·le·s).

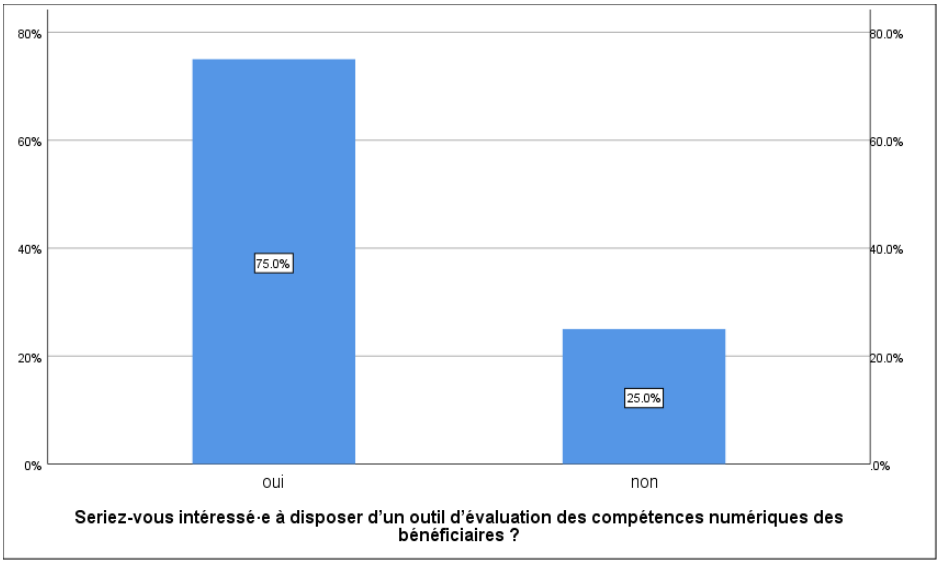
*g) Outil d'évaluation des compétences des bénéficiaires (uniquement pour les 1ère ligne)*

La majorité des 1ère ligne ne dispose pas d'un outil pour évaluer les compétences numériques des bénéficiaires (80.5%). Parmi celles et ceux qui ne disposent pas d'un tel outil d'évaluation, une forte majorité souhaiterait pouvoir en utiliser un (75%) [Graphiques 6 et 7].

**Graphique 6.** Présence d'un outil d'évaluation des compétences numériques des bénéficiaires



**Graphique 7.** Intérêt à disposer d'un outil d'évaluation des compétences numériques des bénéficiaires




### 3.1.4 Typologie des professionnel·le·s selon leur rapport au numérique

**Deux échelles synthétiques** ont été construites afin d'évaluer l'attitude vis-à-vis du numérique des personnes travaillant dans le domaine de l'insertion socio-professionnelle.

**Une première échelle propose une mesure de l'attitude plus ou moins positive à l'égard de l'impact du numérique sur l'activité professionnelle**. Différentes dimensions de l'activité professionnelle ont été prises en considération pour constituer cette échelle synthétique : la communication avec les différents acteurs dans le domaine de l'insertion, la relation avec les bénéficiaires, la collaboration interprofessionnelle, la qualité du suivi et le sens donné au travail. Pour chacune des dimensions mentionnées, un ou plusieurs items[9] du questionnaire en ligne ont été mobilisés afin de déterminer l'attitude des professionnel·le·s de l'insertion vis-à-vis des conséquences du numérique sur ces différents aspects de leur activité. L'agrégation des items en une échelle synthétique se justifie à la fois par une cohérence/fiabilité interne élevée (alpha de Cronbach=0.856) et par le fait que tous les items sélectionnés mesurent un rapport plus ou moins positif au numérique dans le cadre de l'activité professionnelle mais sur des aspects différents de cette activité.

**Une seconde échelle propose une mesure de l'attitude plus ou moins positive à l'égard de l'impact du numérique sur la situation des bénéficiaires**. Comme pour la première échelle, plusieurs dimensions ont été prises en considération : les inégalités entre bénéficiaires, la précarité des bénéficiaires, leur dépendance vis-à-vis des professionnel·le·s de l'insertion mais aussi leurs

[9] La liste des items du questionnaire ayant été utilisés pour construire cette échelle est disponible en annexe. Tous les items mobilisés pour construire l'échelle synthétique ont les mêmes options de réponse, à savoir une échelle de Likert en 5 points allant de 1 'pas du tout d'accord' à 5 'tout à fait d'accord'. Cela permet de faciliter leur agrégation qui s'opère via une moyenne sur la liste des items sélectionnés.

opportunités d'emploi et leurs chances de réinsertion. Un ou plusieurs items[10] ont été mobilisés pour déterminer l'attitude plus ou moins négative des professionnel·le·s de l'insertion quant aux conséquences du numérique sur ces divers aspects de la situation des bénéficiaires. L'agrégation des items se justifie à nouveau par une cohérence/fiabilité interne satisfaisante (alpha de Cronbach=0.704) et par le fait que tous les items sélectionnés mesurent l'impact du numérique sur différents aspects de la situation des bénéficiaires.

Ces deux échelles ont été mises en relation avec différentes caractéristiques des professionnel·le·s de l'insertion et toutes celles ayant une corrélation significative avec l'une ou l'autre des deux échelles ont été retenues pour être intégrées comme variable explicative dans des modèles de régression. Le tableau ci-dessous résume de façon synthétique les résultats de ces modèles.

**Tableau 1.** Déterminants du rapport au numérique des professionnel·le·s de l'insertion

| | Echelle situation bénéficiaire | Echelle activité professionnelle |
|---|---|---|
| Motivation humaniste | n.s | + |
| Motivation militante | + | n.s |
| Confiance en l'avenir | -- | ++ |
| Emploi en 1er | + | + |
| Hiérarchie en 1er | - | ++ |
| Bénéficiaire en 1er | + | n.s |
| Filière Gestion | n.s | - |
| Filières RH/Droit | + | - |
| Travail de plateforme est un débouché comme un autre | - | n.s |
| Maîtrise numérique est un préalable nécessaire à l'avenir | n.s | + |
| Temps passé derrière les appareils numériques | n.s | ++ |
| Maîtrise outils numériques | n.s | ++ |
| Maîtrise outils numériques des bénéficiaires | -- | n.s. |
| Représentation de la société comme fortement inégalitaire | ++ | n.s |
| Augmentation du soutien numérique aux bénéficiaires | ++ | n.s |

n.s. : impact non significatif ; + : impact positif significatif faible à modéré ;
++ : impact positif significatif fort ; - : impact négatif faible à modéré ;

Ce qui est particulièrement intéressant dans les résultats de ces modèles de régression, dans l'optique de constituer une typologie du rapport au numérique des professionnel·le·s de l'insertion, est qu'à chaque fois qu'il y a une relation positive (respectivement négative) avec une échelle, la relation avec l'autre échelle est soit non significative, soit négative (respectivement

[10] Comme pour la précédente échelle, la liste des items mobilisés pour construire cette seconde échelle est disponible en annexe et ces items ont tous une échelle de Likert en 5 points allant de 1 'pas du tout d'accord' à 5 'tout à fait d'accord' comme option de réponse, ce qui permet leur agrégation via une moyenne.

positive)[11]. Cela veut dire que soit les caractéristiques influençant le positionnement sur les deux échelles sont différentes (le cas de figure où une caractéristique des professionnel·le·s a un impact significatif – qu'il soit positif ou négatif – sur une échelle mais pas sur l'autre), soit le sens de la relation entre les caractéristiques et les deux échelles est inversé (le cas de figure où une caractéristique a un impact significatif sur les deux échelles mais avec un sens inversé). Cela suggère que **le positionnement sur les deux échelles divise les professionnel·le·s de l'insertion en deux groupes** :

- **Un premier groupe** qui juge l'impact du numérique sur l'activité professionnelle et la situation des bénéficiaires de façon **négative**. Ce groupe de professionnel·le·s se caractérise par une représentation de la société comme fortement inégalitaire, une **évaluation négative de l'évolution du marché du travail**, ils ou elles considèrent que les bénéficiaires ont des compétences numériques faibles, que leur soutien numérique apporté aux bénéficiaires a augmenté, ils ou elles ont une représentation plus négative du travail de plateforme, viennent plus souvent des filières de formation Droit/RH, mettent moins souvent la hiérarchie au centre de leur activité mais plus souvent le bénéficiaire et l'emploi et ont une **motivation « militante »**[12].
- **Un second groupe** qui juge l'impact du numérique sur l'activité professionnelle et la situation des bénéficiaires comme **positive**. Ce groupe de professionnel·le·s se caractérise par une maîtrise élevée des outils numériques et un temps de travail important passé sur les appareils numériques, ils ou elles considèrent en outre la maîtrise des outils numériques de base comme un préalable nécessaire à la recherche d'un emploi, proviennent moins souvent des filières Droit/RH ou Gestion, mettent la hiérarchie et l'emploi au centre de leur activité professionnelle, sont **positif·ive·s quant à l'évolution du marché du travail** et ont une **motivation « humaniste »**[13].

## 3.2 Volet qualitatif

### 3.2.1 Préalables méthodologiques

En complément du volet quantitatif décrit plus haut, un volet qualitatif a été réalisé au moyen de deux *focus groups* (FG), le premier réunissant exclusivement des professionnel·le·s de 1ère ligne et le second, uniquement des cadres. Ce volet visait à **présenter une sélection des premiers résultats obtenus par le questionnaire** afin 1) d'en proposer une interprétation et d'en améliorer l'analyse et 2) d'identifier de possibles approfondissements et prolongements de la recherche, notamment en vue d'évaluer les effets du numérique sur les parcours et chances d'insertion socio-professionnelle, du point de vue des bénéficiaires.

[11] La seule exception est la variable « Emploi en 1er » qui a un impact positif significatif sur les deux échelles, ce qui peut s'expliquer par le fait que différentes significations peuvent être associées à la priorité accordée à l'emploi.
[12] Une motivation « militante » est caractérisée par la volonté de lutter contre les inégalités sociales et l'importance accordée à la dimension politique du travail de l'insertion socio-professionnelle.
[13] Une motivation « humaniste » est caractérisée par la volonté d'aider les autres et l'importance accordée à la dimension relationnelle du travail de l'insertion socio-professionnelle.

Le premier FG a eu lieu le 23 mai 2022 et a réuni, dans les locaux de la HETS Fribourg, 7 cadres, dont 3 en ligne (voir le Tableau 2 ci-dessous pour la présentation synthétique des participant·e·s). Le second FG a réuni le 25 mai 2022 à la HETS Fribourg 7 professionnel·le·s de 1ère ligne, dont 3 en ligne (voir le Tableau 3). Chaque FG a duré environ 3 heures et s'est déroulé de la même manière : après une présentation rapide du projet et des portraits-types des répondant·e·s au QEL, la discussion a été organisée autour de 5 thèmes qui ont été discutés de manière collective, en laissant chaque participant·e prendre librement la parole. Ont ainsi été successivement abordés les thèmes 1) des compétences numériques (des professionnel·le·s et des bénéficiaires), 2) des effets du numérique sur l'activité professionnelle et les chances d'insertion des bénéficiaires, 3) de l'identification de deux groupes au sein de la profession (sur la base des premières analyses statistiques opérées), 4) du bilan de la pandémie de COVID-19 et des adaptations éventuelles opérées depuis et 5) des suites envisagées pour la recherche. Les deux responsables du projet ont co-animé les FG et introduit chacun des thèmes en s'appuyant sur les résultats issus du QEL et en stimulant la discussion collective. Chaque FG a été intégralement enregistré puis retranscrit.

**Tableau 2.** Présentation synthétique des participant·e·s au focus group « cadres »

| | Sexe | Fonction | Canton d'exercice | Modalité de participation |
|---|---|---|---|---|
| C1 | H | Directeur | Fribourg | En ligne |
| C2 | H | Directeur | Tessin | En ligne |
| C3 | F | Directrice | Fribourg | Présentiel |
| C4 | F | Adjointe de direction | Fribourg | Présentiel |
| C5 | F | Cadre, coach/formatrice | Tessin | En ligne |
| C6 | H | Cadre | Genève | Présentiel |
| | | | | |
| C7 | H | Cadre, responsable romandie | Berne | Présentiel |

**Tableau 3.** Présentation synthétique des participant·e·s au focus group « 1ère ligne »

| | | Sexe | Fonction | Canton d'exercice | Modalité de participation |
|---|---|---|---|---|---|
| P1 | | H | Job coach/formateur et conseiller en insertion | Genève | En ligne |
| P2 | | H | Coach et conseiller | Tessin | En ligne |
| P3 | | F | Job coach | Vaud | Présentiel |
| P4 | | F | Conseillère coach | Genève | En ligne |
| P5 | | F | Coach/formatrice et conseillère | Tessin | En ligne |
| P6 | | F | Formatrice en langues et coach | Berne / Genève | Présentiel |
| P7 | | F | Conseillère en formation | Genève | Présentiel |

### 3.2.2 Principaux résultats des focus groups

Les principaux résultats des 2 FG sont présentés ici, en suivant l'ordre des thématiques successivement abordées, en restituant des extraits de la discussion entre les participant·e·s et en croisant les points de vue des cadres et des professionnel·le·s de 1ère ligne, dans l'objectif de relever tant les points de convergence que les différences entre les énoncés de chacune de ces deux catégories de professionnel·le·s.

Sur la base des résultats du QEL, **la première thématique abordée concernait les compétences numériques**, à la fois autoperçues comme élevées par les cadres et professionnel·le·s de 1ère ligne et considérées, lorsqu'elles étaient faibles ou nulles chez les bénéficiaires, comme le principal frein à leur insertion. La convergence de points de vue entre cadres et 1ère ligne se retrouvait également dans le constat d'un renforcement des inégalités entre bénéficiaires du fait de la transition numérique, selon leur degré d'équipement et de maîtrise des appareils numériques. Ce résultat a été précisé et confirmé dans chacun des deux FG.

> *P5 : Y a une sorte de partie du monde qui est ignorée dans ce développement numérique, j'ai l'impression. C'est comme si on avait une dichotomie entre [l'affirmation selon laquelle] « Le monde est numérique » alors qu'en réalité il l'est pas. Mais les autres sont invisibles, ceux qui sont pas dans ce monde-là.*

La nécessité de maîtriser les outils numériques, qui pèse désormais sur les bénéfiaires, notamment dans le cadre de démarches et procédures qui doivent de plus en plus fréquemment se réaliser en ligne, est également relevée comme un **facteur d'exclusion et de renforcement des inégalités entre bénéficiaires**. L'autonomie numérique nécessaire pour accéder à des droits et prestations, mais aussi, et de plus en plus, pour accéder à des offres d'emploi et postuler à ces dernières, opère souvent, lorsqu'elle vient à faire défaut, comme un critère de sélection et de triage parmi les candidat·e·s à la (ré-)insertion professionnelle, dans un contexte où l'offre d'emplois est structurellement supérieure à la demande.

> *P6 : Dans notre association, on accompagne plutôt les personnes qui nous sont envoyées par les ORP [offices régionaux de placement] et on voit une attitude aussi des conseillers ORP qui disent aux bénéficiaires « Mais allez-y. Postulez depuis Job-Room ». Mais vous devez obligatoirement avoir un compte Job-Room, alors qu'en fait souvent c'est des personnes qui ont un compte Gmail mais ils savent pas quoi faire avec, ils savent pas comment envoyer leur dossier de candidature. Et les assignations qui leur sont données c'est ça : « Voilà, pour la prochaine fois vous devez avoir créé un compte Job-Room », mais y a pas d'initiation à l'utilisation de cette plateforme. Donc c'est un peu une sorte d'obligation qui est imposée non seulement par le marché du travail mais aussi par des établissements publics qui… De mon regard de professionnelle j'ai l'impression qu'en fait même les conseillers ORP ont peine à voir que c'est des personnes qui sont… pas en rupture numérique mais qui sont… pas au top niveau du numérique.*
>
> *P7 : Ouais. C'est comme s'il y avait une attente d'autonomie directe, quoi. Un attendu. Alors c'est là le premier décalage.*

En écho, un participant au FG « cadres » souligne les risques d'exclusion et d'agravation des inégalités en matière d'insertion socio-professionnelle qu'encourent les bénéficiaires disposant de compétences numériques faibles ou nulles.

> *C1 : C'est ô combien important [de renforcer les compétences numériques], parce qu'on parle effectivement d'un phénomène d'exclusion supplémentaire. Et ça c'est vrai qu'il faut vraiment pouvoir s'engager là contre, parce que si on est déjà précarisé·e sur le marché de l'emploi à cause de la langue,*

*à cause de la formation professionnelle, si en plus y a ça, ben on devient vraiment fortement handicapé·e. Voilà.*

Les différences en termes d'équipement informatique entre les bénéficiaires, et leurs conséquences, selon les possibilités d'accès aux appareils et de maîtrise de ceux-ci, ont également émergé comme un élément cardinal dans l'accompagnement proposé, aussi bien pour les professionnel·le·s de 1ère ligne que pour leur hiérarchie. La diffusion généralisée des *smartphones*, y compris parmi les publics pris en charge par les professionnel·le·s de l'insertion, va de pair avec **un accès souvent difficile à un ordinateur et des difficultés à faire les démarches en ligne**, ainsi que des ressources limitées (ou une absence de ressources) dans l'environnement proche permettant de les dépasser.

*P7 : 40% des élèves [du centre de formation préprofessionnelle] n'avaient pas d'ordinateur, déjà, pour commencer. La plupart ont un téléphone portable, mais dont ils s'en servent pas spécialement pour... enfin ils ont pas les connaissances pour faire des recherches d'emploi.*

*C4 : Je dirais qu'une grande majorité se débrouille vraiment bien avec les téléphones portables, tout ce qu'il est possible de faire avec les smartphones. Mais plus ou moins personne n'a une imprimante à la maison, ni un ordinateur. Donc c'est très limité.*

*P4 : Très souvent ils ont pas d'ordinateur à la maison et ils utilisent leur smartphone pour faire des postulations, qui sont à mon avis des postulations heu... souvent... enfin un petit peu ce qu'on demande à l'ORP mais pas forcément extrêmement percutantes. (…) Parce qu'en fait ils n'ont pas d'ordinateur pour la plupart. Et ils ne souhaitent pas forcément en avoir, en plus.*

Au-delà de la maîtrise des outils numériques (en matière de bureautique ou de recherche d'informations sur Internet notamment), celle de la langue écrite et des différents registres de languages et de communication se (re-)pose avec les démarches en ligne et apparaît décisive dans tout parcours d'insertion socio-professionnelle, indépendamment de l'âge des bénéficiaires.

*P3 : Moi en tout cas dans ma pratique c'est en travaillant la communication que du coup on vient travailler le numérique. Mais du coup y a l'apprentissage des codes, comment est-ce qu'on répond aux gens, comment le mail n'est pas un SMS, et pour moi c'est à distinguer.*

*P1 : Quand on pose un document sur un système informatique, une plateforme ou JobUp et compagnie, on a intérêt à ce qu'il soit corrigé et qu'on n'aggrave pas les difficultés de la personne à distance, alors que l'employeur n'a pas encore fait connaissance avec elle.*

**Le manque de compétences numériques peut alors entraîner une « double peine »** (Alberola et al., 2016), comme l'illustre le propos de ce cadre : en plus de limiter l'accès à des informations (en matière de droits ou d'offres d'emplois, par exemple) ou à des emplois (dans un contexte où les candidatures aux postes de travail, à l'exclusion de quelques secteurs ou métiers, se font massivement en ligne), ne pas disposer des appareils connectés nécessaires ou être incapable de réaliser les opérations rudimentaires requises par les démarches en ligne a aussi un coût économique (recevoir une facture papier par exemple), d'autant plus pénalisant que les personnes touchées sont avant tout celles qui sont exposées aux conditions socio-économiques les plus fragiles ou précaires.

*C4 : On a besoin, pour préparer un budget d'aide sociale, chaque mois, d'un extrait de compte détaillé. Et puis aujourd'hui ça coûte, hein, de demander une version papier. Il y aurait des options pour nous envoyer ça au format PDF, gratuit, mais là on arrive clairement à une limite. La majorité des personnes [qu'on accompagne] n'est pas capable de nous transmettre ça d'une manière électronique.*

En écho, une autre professionnelle de 1ère ligne, tout en confirmant l'impression d'un contrôle accru sur les bénéficiaires du fait de l'imposition de procédures en ligne dans la recherche d'emploi, met en avant l'importance qu'a pris, avec cette dématérialisation avec laquelle tant les bénéficiaires que les professionnel·le·s doivent composer, le **travail administratif de justification qui est attendu des professionnel·le·s** dans l'accomplissement de leur travail.

> *P3 : Je rejoins ce qui était dit par rapport à Job-Room, donc à ces systèmes de contrôle finalement des bénéficiaires. Alors pour moi en tout cas 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, en fait. C'est de dire ce que je fais comme boulot, quoi.*

Face aux difficultés rencontrées par les bénéficiaires dans l'accomplissement de démarches en ligne, **les professionnel·le·s voient les demandes d'aides se multiplier et font souvent *à la place* des personnes accompagnées**, faute de pouvoir faire autrement au vu des pressions temporelles s'exerçant tant sur les bénéficiaires (délais de postulation courts par exemple) que sur les professionnel·le·s de l'accompagnement (temps à disposition limité pour chaque bénéficiaire et objectif de performance sous la forme de taux de placement en emploi, par exemple). Si le fait de « faire à la place » des bénéficiaires peut aussi être pour ces dernier·e·s une occasion d'un apprentissage au contact direct d'un·e formateur·trice, et apparaît de ce fait cautionné par la hiérarchie, l'objectif d'autonomisation visé s'avère rarement atteint du point de vue des professionnel·le·s de 1ère ligne. Le dialogue suivant entre deux cadres illustre cette tension :

> *C6 : Bon moi je répète, hein, nous on n'a pas de consignes là-dessus, si ce n'est que la volonté c'est effectivement de pas faire à la place [des bénéficiaires]. Mais la réalité est différente. Donc ouais c'est ça, je peux juste répéter cette chose. Mais y a pas de contraintes managériales claires en tout cas au sujet du numérique. Et encore une fois, le numérique dans les programmes d'insertion est vraiment au service de l'insertion s'il peut la soutenir et l'aider, mais l'objectif c'est l'emploi. Donc l'objectif du programme c'est pas de savoir faire un CV ou une lettre de motivation sur un ordinateur. C'est pas le but.*
>
> *C4 : Je pense que tant que le bénéficiaire est présent, participe, voit ce qu'on fait, ça me pose pas de problème. C'est comme si je fais avec.*
>
> *C6 : Hum. Je suis d'accord. Ça fait partie de la formation, un petit peu [Rire]. C'est une forme de résolution du dilemme, en fait.*
>
> *C4 : Oui, avec l'idée qu'on va amener à ce que le bénéficiaire…*
>
> *C6 : Petit à petit….*
>
> *C4 : … un jour il saura [faire seul]. Oui c'est ça, c'est ça.*
>
> *C6 : Ouais.*

Le fait de devoir « faire à la place » des bénéficiaires est aussi dû, selon les professionnel·le·s, à la **généralisation des postulations par voie exclusivement numérique**, renforçant le risque d'exclusion des bénéficiaires qui rencontrent les plus grandes difficultés avec ces outils et alors même que les compétences numériques ne sont parfois que de peu, voire d'aucune utilité, dans l'activité concrète du travail auquel il s'agit de postuler. La raison qui pousse les professionnel·le·s à se substituer aux bénéficiaires dans l'accomplissement de certaines tâches en ligne est aussi à chercher dans l'objectif final de l'accompagnement vers l'insertion qui est de trouver un emploi, le plus possible dans le champ de compétences du ou de la bénéficiaire, et qui est une condition

pour sortir de la relation d'aide. C'est ce dont témoignent, chacun à leur manière, un professionnel de 1ère ligne et un cadre :

> *P1 : Moi j'ai eu une expérience en début de semaine avec une jeune qui veut postuler pour un stage chez un fleuriste et on [l'employeur potentiel] lui a dit « Oh envoyez-nous votre CV par email ». Donc en fait, même pour fleuriste on demande un email ! On demande un CV sur PDF, etc. Donc faut que le jeune sache réagir rapidement parce que les places sont chères. Parce qu'un stage ça peut se décider en trois jours pour la semaine prochaine, etc. Donc il faut aller vite. On n'a pas le temps de lui apprendre. Donc on l'aide.*

> *C6 : Je pense que le rôle de l'insertion professionnelle c'est pas de former des bons demandeurs d'emploi. Parce qu'on est demandeur d'emploi pendant une certaine période mais après on est professionnel·le du métier qu'on exerce.*

Dans l'objectif de faciliter la transmission et d'améliorer l'acquisition de compétences numériques, aussi bien pour les bénéficiaires que pour les professionnel·le·s, des initiatives, souvent spontannées, d'entraide entre professionnel·le·s ont vu le jour. Dans cette même optique, ce sont aussi les connaissances des bénéficiaires eux/elles-mêmes, voire même d'ancien·ne·s bénéficiaires d'une mesure d'insertion socio-professionnelle, qui ont été non seulement mises en valeur mais encore partagées, comme l'illustre l'extrait suivant :

> *C3 : Ceux qui avaient plus de compétences numériques essayaient d'aider les autres formateurs qui en avaient moins, voire même les anciens apprenants qui sont passés par chez nous, qui avaient des formations plus avancées au niveau numérique, on a pu les utiliser pour qu'ils puissent aider les autres.*

Les deux *focus groups* ont permis d'approfondir les résultats issus du questionnaire, notamment la manière avec laquelle l'obligation de maîtrise en matière de numérique, qui pèse tant sur les bénéficiaires que les professionnel·le·s, agit comme un facteur d'exclusion et de renforcement des inégalités entre candidat·e·s à la (ré-)insertion professionnelle, ou encore la nécessité de disposer d'un outil permettant d'évaluer les compétences numériques des bénéficiaires afin d'améliorer l'accompagnement et l'offre de formation permettant de répondre aux besoins identifiés. L'importance de la formation pour l'ensemble des acteurs et actrices de la relation d'accompagnement a ainsi été soulignée, et le faisceau de raisons à l'origine de la recrudescence des demandes d'aide de la part des personnes accompagnées, ainsi que les épreuves professionnelles renouvelées qu'elles entraînent pour les professionnel·le·s, mieux précisés.

## 4. Synthèse et recommandations

Les résultats de cette enquête ont mis en évidence **des différences importantes entre les cadres et professionnel·le·s de 1ère ligne quant à leur rapport au numérique**. La configuration spatio-temporelle de l'activité professionnelle des cadres est moins associée à un espace de travail défini (le bureau) et à un temps de travail précis (des horaires fixes) que celle des professionnel·le·s de 1ère ligne.

Les appareils numériques, en particulier ceux qui sont transportables, offrent donc aux cadres une plus grande souplesse, tant par rapport au lieu qu'au temps de travail, et sont perçus de façon plus positive. Pour les 1ère ligne, en revanche, l'utilité des appareils et outils numériques est moins évidente, étant donné que leur activité professionnelle est plus fortement localisée spatialement et temporellement.

De plus, les inconvénients des dispositifs numériques leur sont plus manifestes, notamment en matière de renforcement du contrôle hiérarchique permis par la numérisation, d'où un rapport plus négatif des professionnel·le·s de 1ère ligne vis-à-vis de ceux-ci. Les motivations à travailler dans le domaine de l'insertion et la conception du travail diffèrent également entre ces deux catégories de professionnel·le·s : **alors que les 1ère ligne ont plus souvent une motivation « humaniste » et mettent le ou la bénéficiaire au centre de leur activité professionnelle, les cadres, quant à eux et elles, ont plus souvent une motivation d'ordre politique et sont plus sensibles aux aspects hiérarchiques**.

Ces résultats ont été confirmés et complétés par deux *focus groups*, l'un réalisé avec des professionnel·le·s de 1ère ligne et l'autre avec des cadres, qui ont notamment permis d'expliciter les logiques amenant de plus en plus les professionnel·le·s à « faire à la place » des bénéficiaires, dans un contexte de généralisation de procédures numériques et de démarches en ligne qui renforce l'exclusion des moins compétent·e·s et équipé·e·s informatiquement. Ces *focus groups* ont également précisé l'utilité qu'aurait un outil d'évaluation des compétences numériques des bénéficiaires, qui fait actuellement et très majoritairement défaut sur le terrain et qui révèle l'absence d'uniformité des pratiques en la matière.

L'enquête a en outre pu mettre en évidence que le rapport au numérique permet de distinguer **deux groupes parmi les professionnel·le·s de l'insertion**, avec d'un côté un groupe jugeant l'impact du numérique sur l'activité professionnelle et la situation des bénéficiaires de façon plutôt négative (les « militants ») et, de l'autre, un groupe la jugeant plutôt positive (les « humanistes »). Ces deux groupes diffèrent également quant à l'intensité de leur utilisation des appareils numériques et par rapport à leur motivation professionnelle et leur conception du travail de l'insertion. Le rapport au numérique s'inscrit donc dans une configuration professionnelle plus large.

Sur la base de ces résultats, et en prenant appui sur la littérature scientifique récente, nous formulons **5 recommandations** :

**1. Construire un outil d'évaluation des compétences numériques des bénéficiaires**, afin d'améliorer d'une part leur orientation vers les mesures existantes, et d'affiner ces mesures et les rendre davantage capables d'une adaptation individuelle de l'offre de soutien/formation, d'autre part. Comme le montrent les résultats de notre questionnaire, approfondis par les deux *focus groups*, le développement d'un tel outil répondrait à une forte demande des professionnel·le·s de 1ère ligne. Cela permettrait à la fois de déterminer les besoins de formation au numérique des bénéficiaires (leur type, nature et intensité notamment), mais également d'identifier les individus ayant besoin de plus de soutien et d'aide dans ce domaine. Cela favoriserait aussi une évaluation plus rapide, harmonisée et limitant les biais des évaluateur·trice·s, liés entre autres à leur propre degré de maîtrise des appareils numériques et démarches en ligne. Il convient de mentionner que certains outils existent en ce sens, comme

celui développé par pix.fr ou encore par l'Ecole-club Migros. Si les deux sont accessibles gratuitement en ligne, le premier est cependant développé en France et souffre d'un déficit de reconnaissance en Suisse, tandis que le second, baptisé « IKNOW », n'est pas spécifique au travail social tout en offrant l'avantage d'être un « produit » suisse.

2. Concevoir des interfaces faciles à utiliser, dont l'ergonomie tienne compte des compétences et besoins des bénéficiaires. Dans l'idéal, les bénéficiaires devraient être inclus·es dans le processus de conception (et d'actualisation) de nouveaux outils et procédures numériques, afin que ceux-ci soient les plus adaptés à l'utilisation qui devrait en être faite. Comme l'ont montré différents travaux scientifiques (notamment Akrich, 1995), les utilisateur·trice·s d'un outil s'en saisissent d'autant plus facilement et durablement qu'ils et elles ont pu contribuer à sa conception, et qu'ils et elles se sentent correspondre à la figure de l'usager·e inscrite dans l'interface technique.

3. Développer des actions de médiation numérique pour démocratiser l'acquisition de compétences de base par les bénéficiaires, afin de favoriser l'accès aux droits et lutter contre le non-recours. De nombreuses recherches, notamment en France, ont observé en effet que « la difficulté à chercher et à traiter l'information en ligne est une des raisons amenant les publics les plus fragilisés à ne pas faire valoir leurs droits » (Alberola et al., 2016, p. 35). La médiation numérique – qui « vise à accompagner, dans le cadre d'environnements et de structures fort variés, les publics peu à l'aise avec la manipulation de l'informatique connectée » pour « soutenir les individus vers l'autonomie dans la compréhension et les usages des technologies, services et médias numériques » (Granjon, 2022, p. 131) – est encore peu thématisée en Suisse alors qu'elle connaît un essor important en France (Aouici & Peyrache, 2021; Plantard, 2021; Porte, 2021), sans répondre pour autant aux besoins d'aide engendrés par une dématérialisation « à marche forcée » (Défenseur des droits, 2019). Actuellement, les citoyen·ne·s les moins à l'aise avec le numérique tendent à faire appel à des proches ou à des relais associatifs qui sont souvent mal préparés à cette activité, ce qui soulève de nombreux enjeux éthiques. D'une part, les proches ne sont pas forcément à l'aise eux-mêmes avec des démarches dans lesquelles une erreur peut « être perçue comme une fausse déclaration » et entraîner une suspension des prestations (Aouici & Peyrache, 2021, p. 87). D'autre part, les professionnel·le·s aidant·e·s font face à un dilemme éthique lié à « la question de la sécurité des données et de la préservation de l'intimité » (*ibid*.). Il apparaît donc particulièrement important de développer et professionnaliser la médiation numérique sans en faire peser la responsabilité sur le secteur associatif et les entreprises du domaine de l'insertion, ou, à défaut, sur l'environnement proche (parents et ami·e·s).

4. Garantir un accès à du matériel informatique fonctionnel pour les bénéficiaires. Lors de la crise sanitaire du COVID-19, nombre de bénéficiaires ont été brusquement exclu·e·s, en l'absence de matériel informatique à disposition, de connexion à Internet ou de savoir-faire en matière de procédures numériques. Bien que de nombreuses associations et entreprises d'insertion s'efforcent de fournir à leurs bénéficiaires un accès à du matériel informatique, cet effort ne devrait pas reposer entièrement sur la bonne volonté de quelques individus ou organisations. Cette situation rappelle notamment l'importance décisive des conditions matérielles de vie, et plaide pour une meilleure compréhension des logiques à la base des dépenses opérées par celles et ceux qui disposent des moyens financiers les plus limités et précaires (Colombi, 2020). En ce sens, force est de constater que le *smartphone* est aujourd'hui devenu incontournable dans une

société qui se vit massivement sur un mode numérique et qu'il est considéré par d'aucuns, en raison de son coût qui demeure important, comme une « nouvelle taxe pour les pauvres » (*Wired,* 16.12.2021).

**5. Maintenir des lieux d'accueil physique, comme alternative au « tout-numérique ».** En Scandinavie, au Royaume-Uni et en France, notamment, plusieurs travaux de recherche soulignent le risque accru d'exclusion provoqué par la numérisation massive des prestations sociales, pour les catégories de population les plus éloignées du numérique (voir par ex. Brotcorne et al., 2019; Hardill & O'Sullivan, 2020; Schou & Pors, 2019). En France, le Défenseur des droits a alerté à plusieurs reprises sur les conséquences dommageables d'une « fermeture brutale des guichets » (Défenseur des droits, 2019, p. 20). Le dernier rapport publié par cette autorité constitutionnelle indépendante rappelle ainsi que les erreurs de l'administration « sont rendues encore plus difficiles à résoudre pour les usagers en l'absence de guichet et d'interlocuteur, lorsque les administrations exigent de passer par Internet » (Défenseur des droits, 2022, p. 28). En Suisse aussi, le Conseil fédéral poursuit une politique de dématérialisation administrative fortement alignée sur la stratégie numérique de l'UE depuis le début des années 2000 (Mettler, 2019), et accélérée récemment par le COVID-19 (Latzer et al., 2021). Dans ce contexte, les alternatives au « tout-numérique » constituent un champ de réflexion et d'intervention nécessaire pour garantir l'accès aux droits de l'ensemble des citoyen·ne·s.

Notre recherche exploratoire a contribué à combler partiellement le manque de connaissances en matière d'effets de la transition numérique dans le domaine du travail social et en particulier dans celui de l'insertion socio-professionnelle. Les résultats et les propositions de recommandations qui en sont issues appellent des approfondissements ultérieurs, notamment en s'intéressant aux pratiques et représentations des bénéficiaires de la relation d'accompagnement.

## 5. Bibliographie


Aguilera, A., Dablanc, L., & Rallet, A. (2018). L'envers et l'endroit des plateformes de livraison instantanée. *Réseaux*, *6*(212), 23-49. https://doi.org/10.3917/res.212.0023

Akrich, M. (1995). User Representations: Practices, Methods and Sociology. In A. Rip, J. Schot, & T. J. Misa (Éds.), *Managing technology in society : The approach of constructive technology assessment* (p. 167-184). Pinter Publishers.

Alberola, É., Croutte, P., & Hoibian, S. (2016). La « double peine » pour des publics fragilisés face au tout-numérique. *Annales des Mines - Réalités industrielles*, *3*, 32-36. https://doi.org/10.3917/rindu1.163.0032

Aloisi, A. (2016). Commoditized Workers: Case Study Research on Labor Law Issues arising from a Set of « On-Demand/Gig Economy » Platforms. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, *37*(3), 653-690. https://doi.org/10.2139/ssrn.2637485

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. https://doi.org/10.3917/rs1.087.0191

Bargain, G. (2018). Quel droit du travail à l'ère des plateformes numériques ? *Lien social et Politiques*, *81*, 21-40. https://doi.org/10.7202/1056302ar

Brotcorne, P., Bonnetier, C., & Vendramin, P. (2019). Une numérisation des services d'intérêt général qui peine à inclure et à émanciper tous les usagers. *Terminal*, *125-126*, Art. 125-126. https://doi.org/10.4000/terminal.4809

Colombi, D. (2020). *Où va l'argent des pauvres. Fantasmes politiques, réalités sociologiques*. Payot.

Défenseur des droits. (2019). *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*. Défenseur des droits. https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/rapport-demat-num-21.12.18.pdf

Défenseur des droits. (2022). *Dématérialisation des services publics : Trois ans après, où en est-on ?* Défenseur des droits. https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/ddd_rapport-dematerialisation-2022_20220307.pdf

Dubar, C., Tripier, P., & Boussard, V. (2015). *Sociologie des professions* (4e édition). Armand Colin.

Granjon, F. (2022). *Classes populaires et usages de l'informatique connectée. Des inégalités sociales-numériques*. Presses des Mines.

Hantrais, L., Allin, P., Kritikos, M., Sogomonjan, M., Anand, P. B., Livingstone, S., Williams, M., & Innes, M. (2021). Covid-19 and the digital revolution. *Contemporary Social Science*, *16*(2), 256-270. https://doi.org/10.1080/21582041.2020.1833234

Hardill, I., & O'Sullivan, R. (2020). E-government and digital by default: Normalising austerity as the new norm. In *Austerity across Europe: Lived Experiences of Economic Crises* (p. 143-153). Routledge.

ILO. (2019). *Work for a brighter future – Global Commission on the Future of Work.* International Labour Organization. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms_662410.pdf

Kutscher, N. (2019). Digitalisierung der Sozialen Arbeit. In S. Rietmann, M. Sawatzki, & M. Berg (Éds.), *Beratung und Digitalisierung: Zwischen Euphorie und Skepsis* (p. 41-56). Springer Fachmedien. https://doi.org/10.1007/978-3-658-25528-2_2

Lambert, A., & Cayouette-Remblière, J. (Éds.). (2021). *L'explosion des inégalités. Classes, genre et générations face à la crise sanitaire*. Éditions de l'Aube.

Latzer, M., Büchi, M., Kappeler, K., & Festic, N. (2021). *Digitalisierungsschub durch die Covid-19-Pandemie in der Schweiz: Spezialbericht aus dem World Internet Project – Switzerland 2021*. Universität Zürich. https://www.zora.uzh.ch/id/eprint/211115

Legleye, S., & Rolland, A. (2019). *Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base* (INSEE Première N° 1780). Institut national de la statistique et des études économiques. https://www.insee.fr/fr/statistiques/fichier/version-html/4241397/ip1780.pdf

Maroun, E. (2022). Illectronisme et illettrisme : La question des compétences minimales pour maîtriser les outils numériques. *Informations sociales*, *1*(205), 33-37. https://doi.org/10.3917/inso.205.033

Martínez, I. Z., Kopp, D., Lalive, R., Siegenthaler, M., & Pichler, S. (2021). *Corona und Ungleichheit in der Schweiz. Eine erste Analyse der Verteilungswirkungen der Covid-19-Pandemie* (KOF Studien N° 161; p. 31). KOF Konjunkturforschungsstelle, ETH Zürich. https://ethz.ch/content/dam/ethz/special-interest/dual/kof-dam/documents/Medienmitteilungen/Sonstige/Studie%20Ungleichheit%20final.pdf

Mazet, P. (2017). Conditionnalités implicites et productions d'inégalités : Les coûts cachés de la dématérialisation administrative. *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*, *128*, Art. 128. https://doi.org/10.4000/terminal.6607

Mettler, T. (2019). The Road to Digital and Smart Government in Switzerland. In A. Ladner, N. Soguel, Y. Emery, S. Weerts, & S. Nahrath (Eds.), *Swiss Public Administration: Making the State Work Successfully* (p. 175-186). Springer International. https://doi.org/10.1007/978-3-319-92381-9_10

OFS. (2021). *Profil des utilisateurs d'internet en 2019. Répartition inégale des compétences numériques parmi les utilisateurs d'internet en Suisse* (N° 2091-1900). Office fédéral de la statistique. https://dam-api.bfs.admin.ch/hub/api/dam/assets/16044039/master

OSEO GE. (2020). *La crise du Covid a accentué la fracture numérique à Genève*. Œuvre suisse d'entraide ouvrière Genève. https://www.oseo-ge.ch/la-crise-du-covid-a-accentue-la-fracture-numerique-a-geneve-lurgence-est-la-il-faut-agir-et-vite/

Plantard, P. (2021). Numérique et travail social : Entre normes et médiation. *Informations sociales*, *1*(202), 44-53. https://doi.org/10.3917/inso.202.0044

Porte, E. (2021). Innovations techniques et modernité éducative : L'éducation populaire dans la culture numérique. *Informations sociales*, *1*(202), 80-89. https://doi.org/10.3917/inso.202.0080

Ravon, B. (2009). Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux. *Informations sociales*, *2*(152), 60-68. https://doi.org/10.3917/inso.152.0060

Ravon, B., & Vidal-Naquet, P. (2016). L'épreuve de professionnalité : De la dynamique d'usure à la dynamique réflexive. *SociologieS*, *[en ligne]*. https://doi.org/10.4000/sociologies.5363

Ravon, B., & Vidal-Naquet, P. (2018). Les épreuves de professionnalité, entre auto-mandat et délibération collective. L'exemple du travail social. *Rhizome*, *1*(67), 74-81. https://doi.org/10.3917/rhiz.067.0074

Schou, J., & Pors, A. S. (2019). Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalised welfare. *Social Policy & Administration*, *53*(3), 464-477. https://doi.org/10.1111/spol.12470

Schwab, K. (2016). *The fourth industrial revolution*. Crown Business.

Sorin, F. (2019). Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : Entre « savoir-faire » et « devoir-faire ». *Vie sociale*, *4*(28), 33-49.

Stanford, J. (2017). The resurgence of gig work: Historical and theoretical perspectives. *The Economic and Labour Relations Review*, *28*(3), 382-401. https://doi.org/10.1177/1035304617724303

Will-Zocholl, M., & Hardering, F. (2020). Digitalisierung als Informatisierung in der sozialen Arbeit? Folgen für Arbeit und professionelles Selbstverständnis von Sozialarbeiter*innen. *Arbeit*, *29*(2), 123-142. https://doi.org/10.1515/arbeit-2020-0010

# Annexe

## Items utilisés pour construire la première échelle synthétique (échelle situation bénéficiaire)

Selon vous, la transition numérique de l'économie et de la société…

- augmente les inégalités entre bénéficiaires selon leur accès ou leur capacité à utiliser les appareils numériques
- réduit les chances d'insertion professionnelle des bénéficiaires
- multiplie les possibilités de sous-traitance pour les entreprises et développe les emplois précaires
- ne s'accompagne pas encore de l'émergence de nouveaux métiers et de nouvelles activités professionnelles en quantité suffisante
- crée des opportunités d'emploi pour les bénéficiaires

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes en lien avec les outils numériques ?

- Ils renforcent les inégalités entre les bénéficiaires en fonction de leur degré d'équipement et de maîtrise des outils numériques
- Ils sont à l'origine de nouvelles exclusions professionnelles
- Ils renforcent la dépendance des bénéficiaires à l'égard des professionnel·le·s de l'insertion

## Items utilisés pour construire la seconde échelle synthétique (échelle activité professionnelle)

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes en lien avec les outils numériques ?

- Ils facilitent la communication avec ma hiérarchie
- Ils facilitent la communication avec les bénéficiaires
- Ils facilitent la communication avec les entreprises / employeurs
- Ils facilitent la communication avec les mandants (administrations publiques, assurances sociales, etc.)
- Ils introduisent une distance dommageable avec les bénéficiaires

Dans quelle mesure chacun des constats suivants correspond au bilan que vous tirez de cette période de pandémie ?

- Avec l'introduction d'outils numériques, le contact avec les bénéficiaires a été perdu
- Avec l'introduction d'outils numériques, j'ai pu élargir ou renforcer mon réseau d'entreprises / employeurs avec qui je collabore habituellement
- Les avantages des outils numériques au service de l'insertion professionnelle des bénéficiaires dépassent leurs inconvénients

Estimez-vous que le développement des outils numériques dans le cadre de votre activité professionnelle…

- Contribue à une perte de sens de mon travail
- Améliore la qualité de mon travail
- Améliore globalement la qualité du suivi
- Permet une plus grande individualisation du soutien fourni aux bénéficiaires
- Permet une meilleure réactivité face aux besoins des bénéficiaires
- Permet une amélioration de la collaboration entre les professionnel·le·s accompagnant un·e même bénéficiaire