

# Quelle insertion socioprofessionnelle numérisée?



© Wes Hicks / Unsplash

L'activité des travailleuses et travailleurs sociaux engagé·e·s dans l'insertion socioprofessionnelle évolue fortement avec le développement du tout numérique. Une recherche nationale veut explorer cette problématique.

Par **Maël Dif-Pradali**er, professeur ordinaire, et **Thomas Jammet**, adjoint scientifique, Haute école de travail social Fribourg (HES-SO)

Systématiquement présentée par les pouvoirs publics sous les traits de l'innovation et de la simplification, la transition numérique s'avère source de nombreux avantages. Parmi ceux-ci, citons les nouveaux emplois, l'accès facilité à l'information (et, potentiellement, à des droits et à des prestations), la centralisation des procédures ou encore la transparence et la réactivité des organisations. Cependant, elle crée également des difficultés inédites (ou en réactualise) en matière d'inclusion et d'insertion, tant pour les citoyen·ne·s et bénéficiaires de l'aide sociale que pour les professionnel·le·s du travail social.

Depuis une vingtaine d'années, le développement de l'administration numérique ne cesse pourtant de s'accélérer et figure au premier plan de l'agenda de la modernisation des services publics dans la plupart des pays développés.

En Suisse, depuis 2007, le Conseil fédéral poursuit une stratégie nationale de « cyberadministration », intitulée E-Government. Celle-ci s'inscrit dans un processus européen guidé par le principe « digital by default »<sup>[1]</sup>, qui « vise à faire du canal numérique le premier choix dans les relations avec l'administration publique »<sup>[2]</sup>.

En se dématérialisant, l'administration impose une logique de libre-service (Dagiral) qui repose sur la figure de l'utilisateur connecté·e, compétent·e dans l'utilisation des dispositifs numériques et co-producteur·trice des services qu'il ou elle consomme, capable d'accéder seul·e à des « prestations sans relation » (Dujarier). Ce vaste processus renforce les difficultés des personnes disposant d'une faible autonomie administrative (Kesteman).

## Inégalités aggravées par la pandémie

### Comment citer cet article ?

Maël Dif-Pradali et Thomas Jammet, «Quelle insertion socioprofessionnelle numérisée?», REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 20 janvier 2022, <https://www.reiso.org/document/8468>

Les inégalités numériques, documentées dans de nombreux pays, n'épargnent pas la Suisse. Ici comme partout ailleurs, elles se sont accrues avec la crise sanitaire, économique et sociale liée au Covid-19. En effet, de nombreuses procédures de recrutement et d'embauche ont été menées en visioconférence, les suivis individuels ont dû intégrer une dose de « distanciel » imposée et les inscriptions aux formations ont été intégralement numérisées.

La pandémie a mis en lumière l'étendue du phénomène de l'illectronisme (ou illettrisme numérique, soit l'incapacité à utiliser correctement des outils informatiques), qui « toucherait une personne sur dix en Suisse » <sup>[4]</sup>.

Une enquête de l'Oeuvre suisse d'entraide ouvrière (OSEO) Genève, menée en 2020 auprès des demandeur·se·s d'emploi de ce canton, a révélé que la crise du Covid accentue la fracture numérique en matière d'équipements et compétences <sup>[4]</sup>. En octobre 2021, Caritas a rappelé que, selon les chiffres de l'Office fédéral de la statistique, « un quart environ de la population suisse n'a pas ou peu de compétences numériques de base » <sup>[5]</sup>.

Face à ces difficultés, les professionnel·le·s du travail social doivent souvent adopter une posture de médiation entre les outils et les bénéficiaires qui ne disposent pas des compétences requises. Cela suppose que ces spécialistes de l'accompagnement soient doté·e·s de compétences à la fois techniques et pédagogiques. La numérisation leur impose en effet également de nombreuses contraintes, comme les fonctionnalités des outils mis à leur disposition ou les injonctions managériales parfois contradictoires qui accompagnent leur mise en œuvre. S'y ajoutent le manque de maîtrise de bénéficiaires et les demandes d'aide qui en découlent, ce qui génère fréquemment des tensions entre « savoir-faire » et « devoir-faire » (Sorin).

Dans le domaine de l'insertion socioprofessionnelle, ce savoir-faire est aussi mis à l'épreuve par les transformations en cours sur le marché du travail et au sein même de la relation d'emploi.

## Marché du travail en mutation

L'essor des technologies numériques a connu des accélérations importantes, d'abord à la suite de la crise économique de 2008, puis, plus récemment, dans le cadre de la pandémie de Covid-19. Ce bond technologique, que d'aucun·e·s qualifient de « quatrième révolution industrielle » à la suite de Schwab (2016), combine numérisation et automatisation des tâches, des processus de production et des relations socio-économiques. Il expose le marché du travail et ses « mondes », dont celui du travail social, à des changements profonds et durables.

Ces transformations remettent en question les formes traditionnelles d'emploi héritées de la période dite fordiste, au point de réactiver le débat sur le futur du travail (Organisation internationale du travail) à la faveur notamment des nouvelles formes de concurrence-coopération entre humain·e·s et machines. Elles touchent, à des degrés divers, toutes les activités humaines et brouillent les distinctions classiques de l'économie politique entre production, distribution et consommation.

Porteuses de nombreuses « promesses » par ses promoteur·trice·s, les mutations qui s'observent aujourd'hui contribuent également au creusement des inégalités et mettent sous tension les typologies d'emploi, la protection sociale et les relations professionnelles.

L'économie « à la tâche » ou « des petits boulots » au travers de plateformes numériques (gig economy) l'illustre clairement. Elle crée des opportunités de « jobs » faciles d'accès mais marqués par la flexibilité et la précarité, élargissant ainsi la « zone grise » entre emploi salarié et travail indépendant, tout en renvoyant, par certains aspects, aux temps (conflictuels) de la construction du salariat et de l'institutionnalisation du travail du 19<sup>e</sup> siècle (Didry).

Ces transformations reconfigurent inévitablement la relation d'accompagnement vers l'insertion

socioprofessionnelle, d'au moins deux manières. D'une part, elles ouvrent des potentialités novatrices, comme une plus grande individualisation du suivi des bénéficiaires, mais font aussi émerger des risques, notamment en rendant perméable la frontière entre vie professionnelle et vie privée ou en créant de nouvelles inégalités d'accès au travail.

D'autre part, elles bouleversent les conditions d'emploi « standard » et engendrent un effet structurel sur le fonctionnement du marché du travail.

Toutes ces évolutions touchent directement l'insertion socioprofessionnelle et conditionnent les possibilités et modalités de l'accompagnement proposé. Ce dernier est tributaire des opportunités existantes sur le marché, potentiellement renouvelées et étendues grâce à la transformation numérique, mais dont les évolutions sont autant rapides qu'incertaines.

### Un questionnaire pour interroger les professionnel-le-s

Que devient en pratique le travail d'accompagnement à l'ère du « tout-numérique » ? Cette question est au cœur d'un projet de recherche lancé récemment par la HETS Fribourg et pensé en deux étapes.

La première, financée par le Dicastère Recherche et Innovation de la HES-SO, vise à sonder les professionnel-le-s de ce domaine à l'échelle de la Suisse. Pour y parvenir, un double questionnaire en ligne, diffusés en partenariat avec l'association faitière Insertion Suisse et disponible en trois langues (français, allemand et italien), a été élaboré. Le premier s'adresse aux professionnel-le-s en contact direct avec les bénéficiaires, le deuxième est destiné aux chef-fe-s d'équipes, cadres et managers.

La seconde étape, qui suivra ce premier volet exploratoire, visera à compléter le point de vue des professionnel-le-s par celui des bénéficiaires de l'accompagnement.

Vous êtes un-e professionnel-le œuvrant dans le domaine de l'insertion socioprofessionnelle ? Votre avis compte ! Vous pouvez volontiers participer à l'étude en cliquant [sur ce lien](#) pour accéder au questionnaire.

### Bibliographie

- Dagiral E. (2011). [Administration électronique. Communications](#), 1(88), 9-17.
- Didry C. (2016). L'institution du travail. Droit et salariat dans l'histoire. Paris : La Dispute.
- Dujarier M.-A. (2014). Le travail du consommateur. De McDo à eBay, comment nous coproduisons ce que nous achetons. Paris : La Découverte, 2e éd.
- Kesteman N. (2020). [Entre illettrisme et illettrisme. Les nouveaux publics à faible autonomie administrative](#) . Revue des politiques sociales et familiales, 135, 65-73
- Organisation internationale du travail (2019). Travailler pour bâtir un avenir meilleur. Rapport de la Commission mondiale sur l'avenir du travail. Genève : OIT [[en ligne](#)].
- Schwab K. (2016). The Fourth Industrial Revolution. Geneva: World Economic Forum.
- Sorin F. (2019). [Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : entre « savoir-faire » et « devoir-faire »](#). Vie sociale, 28(4), 33-49.

<sup>[1]</sup> Ce principe « digital by default » est au cœur de la Déclaration de Tallinn relative à la cyberadministration, adoptée en 2017 par 32 pays européens.

<sup>[2]</sup> Conseil fédéral, [Communiqué de presse](#) (20.11.2019)

<sup>[3]</sup> RTS, « [L'illectronisme, une fracture numérique sous-estimée en Suisse](#) » (26.02.2021)

<sup>[4]</sup> OSEO Genève, « [La crise du Covid a accentué la fracture numérique à Genève](#) » (octobre 2020)

<sup>[5]</sup> Caritas Mag n° 24, « [Combattre l'inégalité numérique](#) » (octobre 2021, p. 3)

---

## Lire également

? Eva Nada, « [Aide sociale numérisée: quelles conséquences?](#) », REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 7 octobre 2021

? Line Albasini, Verena Baumgartner, Sybille Eigenheer, Loïc Haldimand, Lorène Métral et Olivier Grand, « [Le télétravail social, dangers ou opportunités?](#) », REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 19 juillet 2021

? Béatrice Vatron-Steiner et Jean-François Bickel, « [La cyberadministration et le travail social](#) », REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 21 janvier 2019