

L'insertion professionnelle en contexte de transition numérique

L'accompagnement vers l'emploi rencontre de nombreux défis dans une société qui évolue vers le « tout numérique », ce qui interroge les compétences des professionnel·le·s.

Texte : Thomas Jammet , adjoint scientifique, et Maël Dif-Pradalier, professeur, Haute école de travail social Fribourg (HETS-FR, HES-SO)

Le développement de la technologie numérique, qui n'a cessé de s'accélérer depuis la crise économique de 2008, puis avec la pandémie de COVID-19, expose le marché du travail à des transformations de grande ampleur. La notion de « quatrième révolution industrielle » (Schwab 2016) réactive le débat sur le futur du travail¹ et remet en question les formes traditionnelles d'emploi. En atteste notamment la multiplication des emplois précaires « à la demande » dans l'économie de plateformes, qui met à mal le droit du travail et la protection sociale des travailleur·euse·s (Montgomery & Baglioni 2021). Dans ce contexte, l'accompagnement vers l'insertion professionnelle doit s'adapter.

Dématérialisation croissante

Les mesures prises par les autorités publiques pour endiguer la crise liée au COVID-19 se sont ajoutées aux contraintes qui pesaient déjà sur les travailleur·euse·s et les institutions actives dans le domaine de l'insertion. Elles ont notamment introduit une distance, ou l'ont renforcée, en imposant le télétravail pendant plusieurs mois, conduisant à généraliser le recours aux médiations numériques. Cette dématérialisation croissante des relations a aggravé les inégalités numériques en termes d'équipements et de savoir-faire, en Suisse comme partout ailleurs. La stratégie de « e-gouvernement » poursuivie par le Gouvernement suisse



repose en effet sur le principe « digital by default », qui convoque la figure d'un·e usager·ère connecté·e, parfaitement à l'aise avec l'utilisation des dispositifs numériques et co-producteur·trice des services qu'il consomme (Schou & Pors 2019). Cette représentation idéalisée ne tient pas compte de l'inégale distribution sociale des compétences numériques, aussi bien du côté des professionnel·le·s que des bénéficiaires, et augmente le risque d'exclusion des catégories de population les plus défavorisées (Hardill & O'Sullivan 2020; Kersting 2020). De fait, la pandémie a exacerbé les questionnements éthiques autour des compétences numériques des bénéficiaires du travail social et du rôle des professionnel·le·s en charge de leur accompagnement vers l'insertion socioprofessionnelle (Sanders & Scanlon 2021).

Si l'enjeu de l'adaptation professionnelle à un contexte d'accompagnement dématérialisé s'est imposé dans la plupart des pays développés, la Suisse est en retard sur le sujet.

L'adaptation professionnelle

Face à ces évolutions rapides et profondes, les professionnel·le·s de l'insertion sont confronté·e·s à des défis inédits. Ils doivent en particulier adopter une posture de médiation entre les bénéficiaires de leur accompagnement et les outils numériques mis à leur disposition, ce qui suppose de bonnes compétences en matière d'utilisation de ces outils et de transmission des connaissances. L'omniprésence des médiations numériques est l'objet de nombreuses réflexions autour de l'évolution de la professionnalité dans le domaine du travail social, et les appels se multiplient pour renforcer la formation sur ce plan (e.g. López Peláez et al. 2018; McInroy 2021)².

Si l'enjeu de l'adaptation professionnelle à un contexte d'accompagnement dématérialisé s'est imposé récemment dans la plupart des pays développés, donnant lieu à des recommandations des associations professionnelles nationales du travail social³, la Suisse est en retard sur le sujet.

Pour contribuer à combler le manque de connaissances empiriques sur cette problématique très actuelle, une équipe de recherche de la Haute école de travail social Fribourg (HETS-FR) a lancé une étude à l'échelle nationale afin de documenter les pratiques et les représentations des professionnel·le·s de l'insertion vis-à-vis de la technologie numérique et d'identifier leurs besoins en formation. Les résultats de cette enquête, menée en partenariat avec l'association faïtière *Insertion Suisse*, seront mis à disposition des institutions du domaine. •

Bibliographie

- Hardill I. & O'Sullivan R. (2020). E-government and digital by default. Normalising austerity as the new norm. In Hall S. M., Pimlott-Wilson H. & Horton J. (eds.). *Austerity Across Europe: Lived Experiences of Economic Crises*. London: Routledge, 143-153.
- Kersting N. (2020). Digitale Ungleichheiten und digitale Spaltung. In Klenk T., Nullmeier F. & Wewer G. (eds.). *Handbuch Digitalisierung in Staat und Verwaltung*. Wiesbaden: Springer VS, 219-229.
- López Peláez A., Pérez García R. & Aguilar-Tablada Massó M. V. (2018). e-Social work: building a new field of specialization in social work? *European Journal of Social Work*, 21(6), 804-823.
- McInroy L. B. (2021). Teaching Technology Competencies: A Social Work Practice With Technology Course. *Journal of Social Work Education*, 57(3), 545-556.
- Montgomery T. & Baglioni S. (2021). Defining the gig economy: Platform capitalism and the reinvention of precarious work. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 41(9-10), 1012-1025.
- Sanders C.K. & Scanlon E. (2021). The Digital Divide Is a Human Rights Issue: Advancing Social Inclusion Through Social Work Advocacy. *Journal of Human Rights and Social Work*, 6(2), 130-143.
- Schou J. & Pors A. S. (2019). Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalised welfare. *Social Policy & Administration*, 53(3), 464-477.
- Schwab K. (2016). *The Fourth Industrial Revolution*. Geneva: World Economic Forum.

Notes

1. Organisation internationale du Travail (2019). *Travailler pour bâtir un avenir meilleur. Rapport de la Commission mondiale sur l'avenir du travail*. Genève: OIT.
2. Voir sur ce thème les dossiers de *Australian Social Work* (vol. 70, n° 2, 2017) et *European Journal of Social Work* (vol. 21, n° 6, 2018).
3. Voir notamment les recommandations du groupe « Numérique et travail social » au sein du Haut conseil du travail social (France) et du groupe « Soziale Arbeit und Digitalisierung » de la *Deutsche Gesellschaft für Soziale Arbeit*, ainsi que le projet « Digital Capabilities for Social Workers » mené par la *British Association of Social Workers*.