

**Soirée de présentations et d'échanges**

# **L'importance des compétences numériques pour l'accès à l'emploi**

**HETS Fribourg**

20 février 2024

# **Un état des lieux du poids du numérique dans l'insertion socio-professionnelle**

## ***Constats et enjeux***

**Maël Dif-Pradalier & Thomas Jammet**

Enseignants-chercheurs – HETS Fribourg

## Recherche exploratoire

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



# Recherche exploratoire HETS-FR

- Financement HES-SO et partenariat avec [Insertion Suisse](#)
  - Durée : novembre 2021 - juin 2022
  - Double objectif :
    - I. Documenter l'évolution des pratiques des professionnel·le·s de l'insertion sous l'effet de la numérisation
    - II. Saisir les représentations de ces professionnel·le·s sur les transformations de leur activité et l'évolution de leur identité professionnelle

- Méthodologie mixte

- Questionnaire en ligne en 3 langues
- Focus groups avec des professionnel·le·s (cadres et 1<sup>ère</sup> ligne)

→ 514 questionnaires entièrement remplis



## Présentation de trois résultats principaux

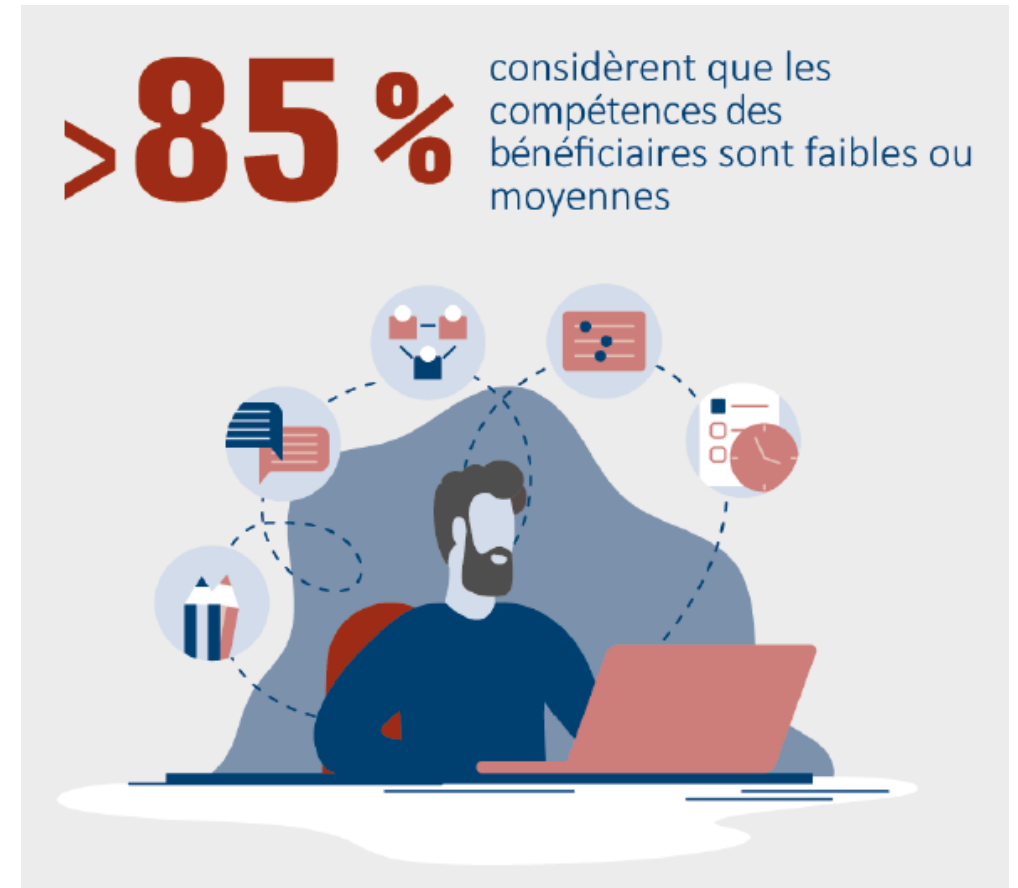


@maximeutopix on Unsplash

# 1. Compétences numériques limitées des bénéficiaires

- Un premier constat partagé par une écrasante majorité des professionnel·le·s (cadres aussi bien que 1<sup>ère</sup> ligne)
- De leur côté, 60 % des professionnel·le·s estiment avoir des compétences avancées... et 77 % affirment avoir acquis seul·e·s ce savoir-faire

→ Point d'attention : illectronisme



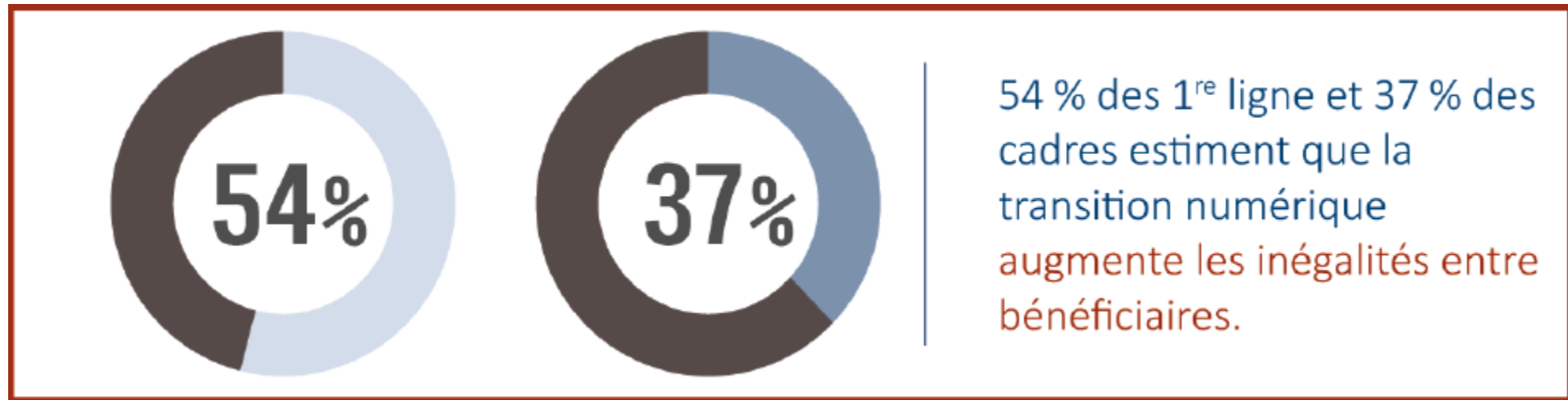
## Éclairage : l'illectronisme n'épargne pas les jeunes

- Définition :

« difficulté que rencontre une personne à utiliser les appareils numériques et les outils informatiques en raison d'une connaissance insuffisante de leur fonctionnement » (Office québécois de la langue française, 2019, in Kesteman, 2020, p. 66)
- En France : 17 % de la pop. (INSEE, [2019](#))
- En Suisse : 20 % de la pop. « dispose de faibles compétences [numériques] ou n'a pas de compétences du tout » (OFS, [2021](#))
  - Certaines catégories sont plus touchées que d'autres (les plus âgé·e·s, les moins diplômé·e·s, les étranger·e·s et personnes nées hors de Suisse...)
  - Certain·e·s jeunes sont aussi concerné·e·s : 7% des 15-24 ans et 14% des 25-39 ans (OFS, [2021](#))

## 2. Inégalités numériques : un phénomène en hausse

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



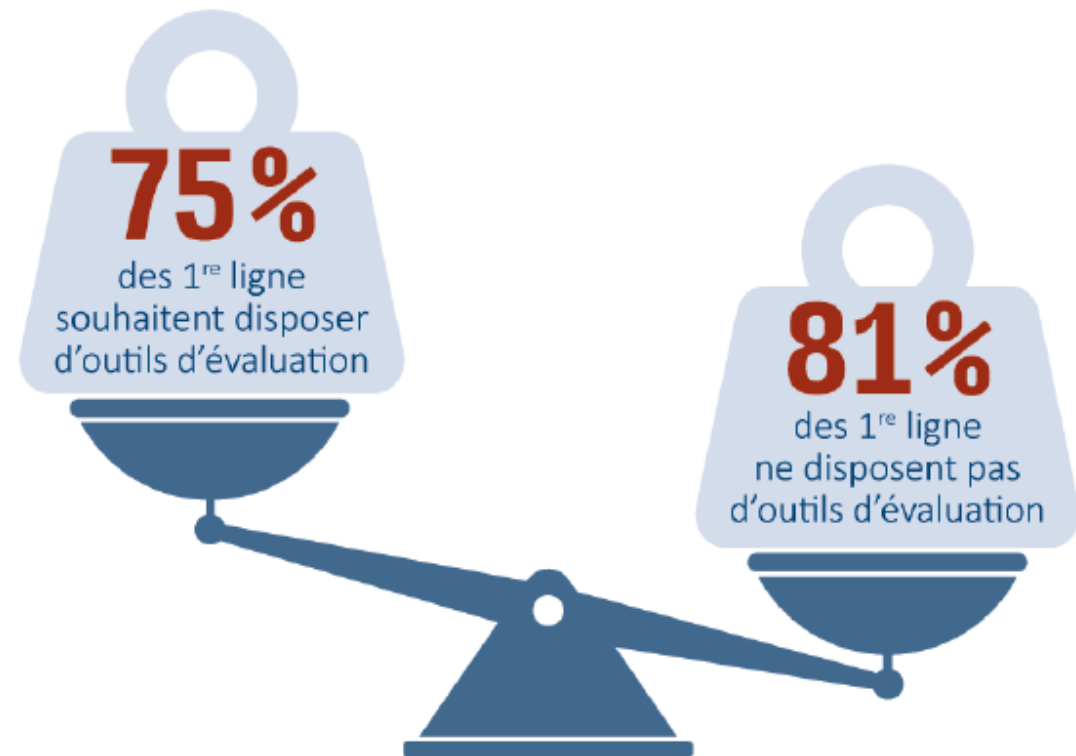
- Conséquence directe : augmentation des demandes d'aide adressées aux professionnel·le·s par les bénéficiaires
- Réactivation de la tension entre « faire avec » et « faire à la place de »



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

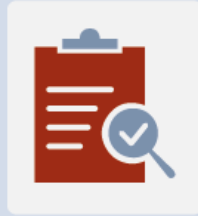
- Une préoccupation majeure pour les professionnel-le-s de 1<sup>ère</sup> ligne

→ Illustre aussi l'**indifférence des institutions** envers les compétences réelles des usager-e-s de leurs services



## Nos recommandations

Construire un outil d'évaluation des compétences numériques des bénéficiaires pour améliorer l'orientation vers les mesures proposées et adapter ces dernières



Développer la médiation numérique pour démocratiser les compétences de base auprès des bénéficiaires, afin de favoriser l'accès aux droits et lutter contre le non-recours



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



Garantir un accès à du matériel informatique fonctionnel pour les bénéficiaires



Maintenir des lieux d'accueil physique (alternative indispensable au tout-numérique)



- Rapport final de la recherche paru en novembre 2022 ([ici](#))
- Synthèse publiée en juin 2023 dans *The Conversation* ([là](#))

# Merci de votre attention !



Caruso Illustration (2011)

Pour toute question :  
[mael.dif-pradalier@hefr.ch](mailto:mael.dif-pradalier@hefr.ch)  
[thomas.jammet@hefr.ch](mailto:thomas.jammet@hefr.ch)

## Bibliographie indicative & suggestions de lecture

Alberola, E., Croutte, P. & Hoibian, S. (2016). La « double peine » pour des publics fragilisés face au tout-numérique, *Annales des Mines - Réalités industrielles*, 3(3), 32-36 [\[en ligne\]](#).

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 [\[en ligne\]](#).

Dif-Pradalier M., Jammet T. & Jacot C. (juin 2023). La numérisation des administrations produit tensions et exclusion. *The Conversation* [\[en ligne\]](#).

Jammet T. & Dif-Pradalier M. (2022). L'insertion professionnelle en contexte de transition numérique, *Actualité Sociale* [\[en ligne\]](#).

Kesteman N. (2020). Entre illettrisme et illectronisme. Les nouveaux publics à faible autonomie administrative. *Revue des politiques sociales et familiales*, 135, 65-73 [\[en ligne\]](#).

Mazet, P. (2017). Conditionnalités implicites et productions d'inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative, *La 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*, n° 128 [\[en ligne\]](#).