

# **Les processus de digitalisation dans le travail social et l'insertion socioprofessionnelle**

## **Digitalisierungsprozesse in der Sozialen Arbeit und der Arbeitsintegration**

### **Eléments de cadrage et enjeux Rahmenelemente und Herausforderungen**

**Maël Dif-Pradalier, Béatrice Vatron-Steiner et Jean-François Bickel**

**Colloque d'Insertion Suisse  
Jeudi 29 avril 2021**

# Déroulé de la présentation Ablauf der Präsentation

1. Préalables sur la transformation numérique/digitale et ses enjeux sur/pour l'emploi

Voraussetzungen für den digitalen Wandel und die Herausforderungen für die Beschäftigung

2. Le domaine de l'insertion à « l'épreuve » de la transformation digitale du point de vue

- des usagers et usagères
- des professionnel-le-s et de la relation d'accompagnement

Der Arbeitintegrationsbereich, der durch den digitalen Wandel gefordert wird, aus der Sicht

- der Nutzniessenden
  - Fachpersonen und der Begleitung
3. Propos conclusifs
- Schlussbemerkungen



# Transformation digitale et enjeux sur/pour l'emploi (1)

## Digitaler Wandel und Herausforderungen für die Beschäftigung (1)

- La transformation digitale: une « grande transformation »
  - Qui touche de manière dynamique et à des degrés divers tous les modes de production et de consommation (et de circulation) mais aussi les interactions sociales et les modes de vie
  - Qui interroge le futur de l'emploi (qualifié et non) et du travail (y compris social)
  - Qui produit des (nouveaux?) gagnants et perdants
  - Qui place les formes d'encadrement de l'emploi et les systèmes de protection sociale face à des enjeux considérables
- Digitaler Wandel: eine "grosse Transformation", ...
  - die dynamisch und in unterschiedlichem Ausmass alle Produktions- und Konsummuster (und Kreislauf), aber auch soziale Interaktionen und Lebensstile betrifft
  - die Fragen zur Zukunft der Beschäftigung (qualifiziert und ungelernt) und der Arbeit (einschliesslich Sozialarbeit) aufwirft
  - die (neue?) Gewinner und Verlierer schafft
  - die erhebliche Herausforderungen an die Betreuungsformen und der sozialen Schutzsysteme stellt

# Transformation digitale et enjeux sur/pour l'emploi (2)

## Digitaler Wandel und Herausforderungen für die Beschäftigung (2)

- Plus qu'une destruction des emplois remplacés par des machines, la digitalisation produit (notamment) 2 effets importants:
  - Une « mise au travail » des client-e-s
  - Un remplacement des salariés « classiques » par d'autres travailleurs-euses externes à l'entreprise mais qui ne bénéficient pas des mêmes conditions d'emploi et garanties (« ubérisation »)
- Nebst der Vernichtung von Arbeitsplätzen, die durch Maschinen ersetzt werden, bringt die Digitalisierung (vor allem) 2 wichtige Effekte mit sich:
  - Beschäftigung der Klient\*innen
  - Eine Ersetzung "klassischer" Mitarbeitenden durch andere firmen-externe Arbeitnehmende, die aber nicht von den gleichen Beschäftigungs- und Arbeitsbedingungen profitieren ("uberisation")

# Le domaine de l'insertion à « l'épreuve » de la transformation digitale (1)

## Der Integrationsbereich auf dem Prüfstand durch den digitalen Wandel (1)

- Le numérique bouleverse le **contexte d'intervention** et est toujours plus présent dans le cadre de la dématérialisation de la relation administrative mais aussi dans les **processus de recrutement et d'orientation**
- Des **outils numériques pluriels**, appartenant à différents registres et dont l'usage conjoint nécessite de **disposer de ressources multiples**
- Die digitale Technologie verändert den **Interventionsbereich** und ist im Zusammenhang mit der Entmaterialisierung von Verwaltungsbeziehungen, aber auch bei den **Einstellungs- und Beratungsprozessen** zunehmend präsent
- **Diverse digitale Tools**, die zu verschiedenen Registern gehören und deren gemeinsame Nutzung **vielfältige Ressourcen erfordert**

## Le domaine de l'insertion à « l'épreuve » de la transformation digitale (2)

### Der Integrationsbereich auf dem Prüfstand durch den digitalen Wandel (2)

- La possession d'**équipements** et de **compétences variés et constamment actualisés** comme **condition à un usage stratégique et efficace** de ces technologies
- Des enjeux liés à **l'inégalité de distribution de ces ressources** qui concernent tant les bénéficiaires que les professionnel-le-s
- Der Besitz von vielfältiger und stets aktualisierter **Hardware** sowie **Kompetenzen** als Voraussetzung für den **strategischen und wirksamen Einsatz** dieser Technologien
- Probleme im Zusammenhang mit der **ungleichen Verteilung dieser Ressourcen**, die sowohl Stellensuchende als auch Fachpersonen betreffen

# Questions et enjeux pour les bénéficiaires (1)

## Fragen und Probleme für Stellensuchende (1)

### Quelques constats

- Avec le développement du numérique, les difficultés rencontrées par une partie des bénéficiaires (accès aux informations; contact avec les acteurs; réalisation des tâches demandées...) se multiplient et se combinent
  - Les publics en situation de précarité « traditionnelle » voient leur situation se complexifier et leur difficultés se renforcer...
  - ... et de nouveaux publics en difficulté apparaissent

### Einige Beobachtungen

- Mit den Digitalisierungsentwicklungen vervielfachen und kombinieren sich die Schwierigkeiten, mit denen einige der Stellensuchenden konfrontiert sind (Zugang zu Informationen; Kontakt mit den Akteuren; Ausführung der verlangten Aufgaben usw.)
  - Für Menschen in "traditionellen" prekären Verhältnissen wird die Situation komplexer und ihre Schwierigkeiten werden akuter ...
  - und es bilden sich neue Problemgruppen

# Questions et enjeux pour les bénéficiaires (2)

## Fragen und Probleme für Stellensuchende (2)

- Les **mesures contre le COVID-19** renforcent la visibilité du problème et l'enjeu de l'inclusion des publics dits fragiles
- **Tension** entre obligation d'utiliser les services en ligne et indifférence des institutions envers les compétences des usager-ère-s et la non prise en compte de leurs besoins
- De la **fracture numérique** aux **inégalités socio-digiales multiples**
- **COVID-19-Massnahmen** erhöhen die Sichtbarkeit des Problems und die Herausforderungen bei der Integration von sogenannten gefährdeten Gruppen
- **Spannung** zwischen der Verpflichtung Online-Tools zu nutzen und der Gleichgültigkeit der Institutionen gegenüber den Fähigkeiten der Nutzniessenden und der Nichtberücksichtigung ihrer Bedürfnisse
- Von der **digitalen Kluft** zu vielfältigen **sozio-digitalen Ungleichheiten**



# Questions et enjeux pour les bénéficiaires (3)

## Fragen und Probleme für Stellensuchende (3)

- Des enjeux multiples d'un **non-usage/usage limité** :
  - Risques psycho-sociaux (anxiété: crainte de mal utiliser ces outils et des conséquences administratives associées à ces erreurs)
  - Non-connaissance/non accès
    - à des prestations et droits
    - à des ressources et opportunités
- **Mise en marge**, non accomplissement (par le) numérique
- **Contrôle** ce qu'on donne à voir (ou pas) de soi (e-réputation et enjeu des traces laissées) et savoir se vendre sur le web (*personnel branding*)

### Vielfältige Probleme bei **Nichtnutzung/eingeschränkte Nutzung**:

- Psychosoziale Risiken (Angst: Angst vor dem Falschgebrauch dieser Tools und den damit verbundenen administrativen Konsequenzen)
- Nicht-Wissen/Nicht-Zugang
  - zu Leistungen und Rechten
  - Ressourcen und Möglichkeiten
- **Marginalisierung**, digitales Scheitern
- **Kontrolle** über online-Sichtbarkeit (E-Reputation und Problem der digitalen Spuren) und Fähigkeit, sich im Web verkaufen zu können (*personal branding*)

# Questions et enjeux pour les bénéficiaires (4)

## Fragen und Probleme für Stellensuchende (4)

- Des différences d'**équipement** entre les services/institutions
- Des « compétences (pour/au) numérique » **inégalement réparties** entre les professionnel-e-s
- Un **rapport subjectif hétérogène** au numérique
- Articulation entre le « professionnel » et le « non-professionnel », entre le « en ligne » et le « hors ligne »
  - par ex. rôle joué par les compétences acquises dans le cadre extra-professionnel
  - par ex. rôle joué par les réseaux de sociabilité et de soutien
- Unterschiede in der **Infrastruktur** zwischen Dienstleistungen/Institutionen
- **Ungleiche Verteilung** von "digitalen Kompetenzen" unter Fachpersonen
- Ein **heterogenes, subjektives Verhältnis** zur Digitalisierung
- Verbindung zwischen dem "Professionellen" und dem "Nicht-Professionellen", zwischen dem "Online" und dem "Offline"
  - z. B. Rolle der im ausserberuflichen Kontext erworbenen Fähigkeiten
  - z. B. Rolle von sozialen und unterstützenden Netzwerken

# Questions et enjeux pour les professionnel-e-s (1)

## Fragen und Probleme für Fachpersonen (1)

- **La relation d'accompagnement**
  - Quelle place du/au numérique dans la relation d'accompagnement ?
  - Comment articuler la forme numérique aux autres formes de relation d'accompagnement ?
  - Dans quelle mesure le numérique doit devenir l'objet même de l'accompagnement ?
- **L'organisation**
  - Dans quelle mesure et comment les enjeux (temporels, reconfigurations des activités, besoins de nouvelles compétences...) associés aux nouveaux dispositifs techniques sont-ils pris en compte par les institutions ?
  - Quelle reconfiguration de la division du travail intra- et inter-organisationnelle?
- **Die Begleitung:**
  - Welchen Platz nimmt die Digitalisierung in der Begleitung ein?
  - Wie können digitale Tools mit anderen Formen der Begleitung verknüpft werden?
  - Inwieweit sollen digitale Tools selbst zum Gegenstand der Begleitung werden?
- **Die Organisation:**
  - Inwiefern und wie werden die mit der Digitalisierung verbundenen Probleme (zeitliche, betriebliche Umstellungen, neuer Kompetenzbedarf usw.) von den Institutionen berücksichtigt?
  - Welche Umstellungen der intra- und inter-organisatorischen Arbeitsteilung fallen an?

# Questions et enjeux pour les professionnel-e-s (2)

## Fragen und Probleme für Fachpersonen (2)

- **La professionnalité**

- Comment et en quoi le numérique perturbe-t-il / empêche-t-il l'exercice du métier ?
- Quels développements sur le plan du contenu, des moyens et des finalités du travail ?

- **Professionalität**

- Wie und auf welche Weise stört/behindert die Digitalisierung die Berufsausübung?
- Welche sind die Entwicklungen in Bezug auf Inhalt, Methoden und Ziele der Arbeit?

# Conclusions et ouvertures (1)

## Schlussfolgerungen und Ausblicke (1)

- **Pas d'étude récente** sur les enjeux du numérique dans le champ spécifique de l'insertion socioprofessionnelle en CH
- **Des inégalités numériques** qui accentuent/s'articulent avec les inégalités sociales déjà existantes
  - Risque de naturalisation des différences et des (in-)capacités d'utilisation, mais aussi des processus de mise en vulnérabilité (par le) numérique
- **Keine aktuelle Studie** zu den Herausforderungen der Digitalisierung im spezifischen Bereich der sozialen und beruflichen Integration in der Schweiz vorhanden
- **Digitale Ungleichheiten**, die sich mit bereits bestehenden sozialen Ungleichheiten verstärken/verdeutlichen
  - Risiko der Einbindung von Differenzen und (Un-)Fähigkeit der Nutzung, aber auch der Prozesse der digitalen Verwundbarkeit

# Conclusions et ouvertures (2)

## Schlussfolgerungen und Ausblicke (2)

- Des **enjeux en termes de formation** – professionnalisation pour les bénéficiaires mais aussi pour les professionnel-le-s (actuel-le-s et futur-e-s)
  - Des réponses à apporter/inventer qui requièrent des temps et des espaces de délibération collective
- La **place grandissante du numérique dans l'accompagnement** et les formations au service de quoi?
  - Qui forme qui et à quoi?
  - Quel rôle et quelles finalités du numérique pour l'activité et le métier?
- **Herausforderungen in Bezug auf die Ausbildung** - Professionalisierung der Stellensuchenden, aber auch für Fachkräfte (aktuell und in Zukunft)
  - Zu bringende/entwickelnde Antworten, welche Zeit und Raum für kollektive Überlegungen erfordern
- Wozu die **zunehmende Rolle der Digitalisierung** bei der Begleitung und Ausbildung?
  - Wer schult wen und wofür?
  - Welche Rolle und welchen Zweck hat die Digitalisierung für die Tätigkeit und den Beruf?

# Quelques références bibliographiques

## Einige Quellennachweise

- Brotcorne, P. (2019). Pour une approche systémique des inégalités numériques parmi les jeunes en âge scolaire. *Nouveaux cahiers de la recherche en éducation*, 21 (3), 135-154.
- 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 [En ligne].
- Davenel, Y.-M. (2016) *Le numérique au sein de Action sociale dans un contexte de dématérialisation*. Paris: Emmaüs Connect, Les études Connexions solidaires.
- Helsper, E.J. (2021). *The digital disconnect. The social causes and consequences of digital inequalities*. London: Sage.
- Mazet, P. (2017). Conditionnalités implicites et production 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 [En ligne].
- Molina, Y. & Sorin F. (2019). *Les usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif*, Rapport, CRTS de Bretagne.
- Pors, A. S. (2015). Becoming digital - passages to service in the digitalized bureaucracy. *Journal of Organisational Ethnography*, 4 (2), 177-192.
- Ravon, B., & Vidal-Naquet, P. (2016). L'épreuve de professionnalité : de la dynamique d'usure à la dynamique réflexive. *SociologieS* [En ligne].
- Sorin, F. (2019). Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : en "savoir-faire" et "devoir-faire". *Vie Sociale*, 28, 33-49.

# Merci de votre attention ! Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

[jean-françois.bickel@hefr.ch](mailto:jean-françois.bickel@hefr.ch)  
[mael.dif-pradalier@hefr.ch](mailto:mael.dif-pradalier@hefr.ch)  
[beatrice.vatron-steiner@hefr.ch](mailto:beatrice.vatron-steiner@hefr.ch)



Source: <https://www.aipis.fr/>



Source: <http://www.mabucom.ch/e-reputation-et-recherche-demploi-soigner-son-identite-numerique/>