

# L'ACTION SOCIALE FACE AUX TRANSFORMATIONS NUMÉRIQUES

Entre espoirs d'inclusion et craintes de déshumanisation, regards croisés de 2 500 professionnelles de l'action sociale et de l'insertion.



# Introduction

## Contexte de lancement de l'enquête

Emmaüs Connect est une association pionnière dans l'inclusion numérique des publics précaires. Elle a accompagné plus de 170 000 personnes depuis sa création en 2013.

Sa présence sur le terrain lui permet aujourd'hui d'avoir plus de 5000 structures partenaires et plus de 600 structures sociales Relais Numériques (<https://lesrelaisnumeriques.org>), mises en capacité d'agir sur l'inclusion numérique sur l'ensemble du territoire français. Les liens étroits avec les professionnel·le·s de l'action sociale et l'insertion poussent l'association à documenter dès 2016 la relation de ce secteur avec le numérique. Dans la [\*\*troisième édition des Cahiers de l'inclusion numérique\*\*](#), le travail de recherche d'Yves-Marie Davenel, docteur en anthropologie, décrit la relation des travailleurs sociaux avec l'outil numérique. Dans les 8 années suivantes, les relations des équipes territoriales d'Emmaüs Connect avec leurs partenaires témoignent au quotidien des évolutions et des difficultés que le numérique représente dans le secteur de l'action sociale et de l'insertion.

C'est dans la continuité de cet historique qu'Emmaüs Connect lance une initiative de consultation du secteur de l'action sociale. Cette consultation a aussi pour ambition de comprendre l'impact du numérique dans les métiers du travail social et d'identifier des évolutions afin qu'il permette le meilleur accompagnement possible pour les personnes précaire et accorde une place centrale aux travailleuses de l'action sociale.

[Les résultats bruts de cette consultation sont disponibles en accès libre.](#)

Pour obtenir une mobilisation représentative, ainsi qu'avoir l'expertise d'autres secteurs, cette démarche est portée collectivement avec l'UNIOPSS, l'UNAFORIS, La Fonda et la Mission Locale de Charleville-Mézières.

## Résumé

L'enquête révèle que le numérique a transformé les métiers de l'action sociale et de l'insertion. Sa généralisation a permis une plus grande fluidité dans le travail aussi bien dans la circulation de l'information, la communication interne et externe ainsi que dans la réalisation des démarches administratives.

Le numérique jouit ainsi d'une image globalement positive auprès des répondantes, ce qui ne doit pas masquer les inquiétudes qu'il induit car il complexifie l'intégration des usager·e·s et vulnérabilise les exclu·e·s du numérique. La dématérialisation des démarches administratives a ainsi entraîné un report de la charge administrative sur l'usager qui est mécaniquement retombée sur les travailleuses sociales. Elles ont donc vu leur métier évoluer avec l'intégration d'un rôle de médiation numérique et une augmentation des tâches administratives.

Ainsi, là où il devait permettre plus de temps d'accompagnement, le passage au tout numérique s'est en réalité accompagné d'une hausse des tâches administratives et du reporting, ce qui a au contraire réduit le temps d'accompagnement, ajouté de l'échange à distance, crée une barrière physique en entretien et donc réduit le lien humain qui est pourtant le cœur du métier.

Les travailleuses sont donc inquiètes de l'évolution du numérique dans leur métier : le risque que le lien humain s'amenuise encore plus, qu'elles soient remplacées par des machines (IA notamment), et que cela crée des risques sécuritaires sur les données des usager·e·s. Elles identifient néanmoins des pistes de solution telles que le soutien aux publics en exclusion numérique (formation, accessibilité, équipement), la réhumanisation des administrations (assistantes administratives, guichets, etc.), une meilleure formation des professionnelles et un changement de paradigme dans la façon dont les services numériques sont pensés afin qu'ils soient mis au service de l'humain.

Sur la base des résultats de l'enquête, Emmaüs Connect formule une dizaine de recommandations de politique publique répartie en trois axes:

- Accompagner et outiller les professionnelles de l'action sociale dans les usages numériques
- Promouvoir un numérique simplificateur et au service de l'humain
- Utiliser le numérique quand il est utile et le mettre au service de l'humain

# Table des matières

<b>Introduction</b>	<b>1</b>
Contexte de lancement de l'enquête	1
Résumé	2
Table des matières	3
<b>Méthodologie de l'enquête</b>	<b>5</b>
Construction du questionnaire	5
Le questionnaire	5
Note sur la rédaction du rapport	6
<b>PARTIE 1</b>	<b>7</b>
<b>Un numérique omniprésent qui a transformé le travail social</b>	<b>7</b>
<b>    1. Une transformation structurelle des pratiques professionnelles des métiers</b>	<b>8</b>
<b>    2. Une évolution du rapport à l'usager et de son accompagnement</b>	<b>10</b>
<b>    3. L'intégration de la médiation numérique dans l'action social et l'insertion</b>	<b>11</b>
a. Orientation des publics vers les acteurs de l'inclusion numérique	12
b. Accompagnement des publics en interne	13
c. Manque de ressources internes	13
d. Besoin d'une offre d'accompagnement du public plus étendue	14
e. Besoin d'alternatives au numérique	14
<b>PARTIE 2</b>	<b>16</b>
<b>La perception du numérique dans l'action sociale et l'insertion par les concernées</b>	<b>16</b>
<b>    1. Un sentiment globalement positif des professionnelles envers le numérique</b>	<b>17</b>
a. Un numérique facilitateur qui contribue à sa perception positive	18
b. Les impacts positifs constatés au fil des accompagnements sociaux	19
i. Amélioration des méthodes et démarches	19
ii. Ouverture aux droits et informations, plus faciles d'accès	21
iii. Bon accompagnement social et numérique grâce à des outils et pratiques facilitées	22
<b>    2. Un sentiment positif nuancé par de réelles inquiétudes des professionnelles</b>	<b>23</b>
a. Le numérique apporte des problématiques dans le quotidien professionnel	24
i. Les professionnelles qui sont à l'aise sont tout de même nombreuses à nuancer le positif	24
ii. Le numérique a des conséquences négatives	26
iii. L'environnement numérique des répondantes est nébuleux	27

b. La crainte de la perte de lien humain comme principal frein au numérique dans le secteur	29
i. Le numérique crée mécaniquement une distance avec le public	30
ii. La dématérialisation rend plus difficile le contournement de la rigidité administrative	31
iii. Le lien humain est le cœur du métier des répondantes, sans cela, le métier perd son sens	32
c. La fracture numérique renforce les vulnérabilités	33
<b>PARTIE 3</b>	<b>34</b>
<b>Les perspectives pour une amélioration de la relation entre numérique et professionnelles</b>	<b>34</b>
<b>1. Les perspectives négatives du numérique de demain dans le travail social</b>	<b>35</b>
a. Le délitement du lien avec les usager·e·s	35
b. Crainte de la détérioration des métiers sociaux	36
c. Crainte des évolutions techniques numériques	37
<b>2. Les perspectives positives du numérique de demain dans ce secteur d'activité</b>	<b>39</b>
a. Développer l'accès au numérique	39
a. Les besoins de formation	40
b. Privilégier l'échange humain et l'accompagnement des publics	41
c. Gagner en efficacité	42
d. Repenser la place du numérique	43
<b>3. Le numérique souhaitable pour les professionnelles de l'action sociale et de l'insertion</b>	<b>44</b>
a. Le numérique devrait servir aux personnes les plus en difficulté	44
b. Le numérique devrait faciliter le travail social	46
c. Le numérique devrait garder sa place d'outil, de moyen pour améliorer l'accompagnement social	47
<b>Recommandations</b>	<b>48</b>
<b>Conclusion</b>	<b>50</b>
<b>Annexes</b>	<b>51</b>
Annexe 1 - Profil des répondantes	51
Annexe 3 - Procédure	53
Annexe 2 - Questionnaire publié	54

# Méthodologie de l'enquête

## Construction du questionnaire

Afin de poser les questions les plus pertinentes, il a fallu mieux comprendre la vision des personnes concernées. Pour cela, des entretiens qualitatifs et exploratoires ont été menés qui ont permis d'aboutir à une première trame construite en lien avec les partenaires de l'enquête puis à une première version du questionnaire.

Une demi-journée avec des membres des **5 associations partenaires** a ensuite été dédiée à la validation du questionnaire : sélectionner les bonnes questions, leur ordre et le choix des mots. Il en est ressorti un accord global sur le fond, avec des ajustements de forme.

Une étape de test du questionnaire auprès de personnes cibles a permis de solutionner les derniers questionnements sur lesquels un consensus n'était pas atteint et d'aboutir à une version finale.

## Le questionnaire

Le questionnaire a été diffusé du 21 mai au 21 juin 2024 et a rassemblé les retours de 2542 répondantes.

Les questions se répartissent en 3 parties :

### **Vos pratiques quotidiennes**

Comprendre le quotidien des professionnel.le.s de l'action sociale et de l'insertion, et surtout l'impact du numérique dans leurs pratiques professionnelles. C'est-à-dire, dans leur quotidien, en tant que travailleur.euse, quelles sont les conséquences de l'informatisation ?

### **Évolution de l'accompagnement**

Comprendre comment le développement du numérique dans la vie des publics accompagnés influe sur leur métier, c'est-à-dire comment la dématérialisation fait évoluer leurs méthodes d'accompagnement?

### **Votre vision pour demain**

Connaître leur vision sur le numérique de demain : quelle place le digital et le dématérialisé auront-ils demain dans le secteur de l'action sociale et de l'insertion ?

La totalité du questionnaire est disponible en annexe.

## Note sur la rédaction du rapport

Afin de refléter la sociologie des répondant·e·s et plus largement du secteur de l'action sociale et de l'insertion (82% des répondant·e·s aux questionnaire s'identifiant comme des femmes) nous avons fait le choix de rédiger l'ensemble de ce rapport au féminin.

De même, tous les métiers correspondant à un groupe très majoritairement féminisé seront accordés au féminin.

En revanche, pour les usager·e·s, comme rien de nous permet de statuer sur leur genre, et que leur répartition ne peut pas être majoritairement attribué à un genre (d'après les données de la CNAF et de la MSA entre les années 2011 et 2021, les allocataires sont à 53% des femmes et à 47% des hommes), nous utiliserons des termes épicènes ou utiliserons le point médian.



## PARTIE 1

**Un numérique omniprésent qui a transformé le travail social**

L'analyse des réponses ouvertes révèle les modifications concrètes dans les pratiques de travail

## 1. Une transformation structurelle des pratiques professionnelles des métiers

L'analyse nous permet d'identifier plusieurs thèmes qui reviennent dans les réponses concernant les habitudes de travail.

L'analyse des résultats montre que plus de la moitié des professionnelles de l'action sociale et insertion considèrent l'outil comme un vecteur **de nouvelles pratiques et méthodes de travail**. En effet, à la question "Comment la numérisation a-t-elle fait évoluer votre métier ?", **59%** d'entre elles font référence à la facilitation que crée le numérique sur leur cadre de travail. Cette adhésion majoritaire souligne l'impact positif des outils numériques dans l'accompagnement social, notamment à travers plusieurs aspects spécifiques.

Pour **16%** des répondantes à la question "Comment la numérisation a-t-elle fait évoluer votre métier ?", l'impact principal est **l'apparition de nouveaux outils**. Aussi, de **nouveaux partenariats** ont émergé. Une série d'outils technologiques (logiciels, plateformes collaboratives) qui ont non seulement modifié les méthodes de travail, mais ont aussi favorisé l'émergence de nouvelles formes de collaborations avec d'autres acteurs. Cela montre que le numérique ne se limite pas à l'optimisation des tâches existantes, mais qu'il favorise également l'émergence de nouvelles méthodes de travail.

*"nouveau partenariat avec les maisons france services"*

Et pour les 16% mentionnés, beaucoup de *"nouveaux outils"* et de *"nouvelles habitudes"*

Le numérique permet **un meilleur accès à l'information** (**14%** des répondantes de la question "Comment la numérisation a-t-elle fait évoluer votre métier ?") : une recherche et une transmission de l'information plus rapides et efficaces, facilitant ainsi la prise de décision et l'accompagnement des usager·e·s, grâce également à la meilleure traçabilité des dossiers.

*"Le numérique a permis d'améliorer nos process, notamment d'accueil et d'accompagnement de nos membres, et de communication interne. Cela a aussi permis de mettre en place de nombreux supports pédagogiques (regroupés dans un Drive et une application web), des outils d'évaluation formative, et des outils de mesure d'impact"*

*"Grâce aux outils numériques nous avons pu créer un dossier unique de l'usager et pouvons faciliter le recueil et l'échange de données."*

*"permet de partager l'information avec ses collègues."*

Le numérique permet d'accéder à une grande quantité de données et de ressources en ligne, améliorant ainsi la qualité de l'accompagnement.

Les nouveaux outils numériques **facilitent la communication** (13% de répondantes pour la question "En quoi le numérique a fait évoluer vos pratiques d'accompagnement social ?") : ils rendent les échanges entre professionnelles plus fluides, tout en améliorant la communication avec les publics via les courriels, les messageries ou les plateformes en ligne. En améliorant la communication entre les professionnelles, le numérique participe aussi à faciliter les partenariats. Beaucoup citent simplement de "*nouveaux moyens de communication*", quand d'autres citent les échanges par mail, le transfert de document, les newsletters et la facilitation de la prise de contact.

"des contacts professionnels avec les partenaires et les familles plus nombreux, via les mails, avec échanges de documents."

"J'ai réussi à nouer divers partenariats. C'est important pour cerner au mieux les problématiques et les solutions qui y répondent."

"Une meilleure connaissance des dossiers des salariés en insertion, facilitation des démarches, gain de temps sur les démarches administratives"

Un autre élément avancé est l'**amélioration de l'organisation** (pour 13% des répondantes à la question "Comment la numérisation a-t-elle fait évoluer votre métier ?"). De nombreux verbatims témoignent d'un "*gain de temps*", et d'une "*meilleure organisation*". Il y a parfois aussi plus de détails, comme la mention d'"*agendas partagés*", "*l'accès au télétravail*" et de se déplacer avec accès aux dossiers à tout moment, les outils de traduction, le "*partage de documents*", ...

"La possibilité d'effectuer beaucoup de démarches à distance, sans se déplacer et voir nos suivis à chaque fois."

L'utilisation des outils numériques permet un traitement **plus rapide des démarches administratives**, réduisant ainsi les délais pour les usager·e·s. La gestion des dossiers et des demandes d'usager·e·s est un des aspects les plus chronophages du travail social :

"Les dossiers sont maintenant dématérialisés, alors que cela nous prenait parfois un mois avant de pouvoir le monter aujourd'hui entre le recueil de documents eux aussi dématérialisés et le montage, il peut se faire dans la journée, et le paiement est beaucoup plus rapide"

Grâce au numérique, ces processus sont désormais automatisés et/ou numérisés, réduisant les délais de traitement et améliorant l'expérience des usager·e·s.

Le numérique contribue à rationaliser les processus de travail via des **nouvelles pratiques concrètes**, rendant l'accompagnement plus efficace et offrant un cadre de travail structuré pour les professionnelles. Cette catégorie nous a permis de recenser les nouvelles pratiques concrètes dont témoignent les travailleuses.

"Possibilité de traduction sans faire appel à des interprètes (google traduction et autres)." "de nouveau outils pour positionner notre public sur les formations par exemple"

"Un exemple : d'avoir un double écran me permet de travailler en toute transparence avec mes bénéficiaires, ils voient en direct ce que je fais"

verbatims de la question "En quoi le numérique a fait évoluer vos pratiques d'accompagnement social ?"

Le numérique permet une montée en compétence technique via ces outils, facilite le mentorat via visioconférence, et permet de recruter du personnel dédié à la médiation numérique (cf question "Comment la numérisation a-t-elle fait évoluer votre métier ?")

## 2. Une évolution du rapport à l'usager et de son accompagnement

Au-delà des évolutions liées aux méthodes de travail internes, un peu plus d'un tiers des professionnelles de l'action sociale et insertion interrogées (**37%** des réponses à la question "En quoi le numérique a fait évoluer vos pratiques d'accompagnement social ?") témoignent d'évolution dans le lien avec les usagers et d'une dégradation de la qualité de l'accompagnement.

Certaines considèrent que le numérique **complexifie et apporte une surcharge de travail numérique**. Au lieu de simplifier leur travail, il introduit des **tâches numériques** supplémentaires qui empiètent sur leur mission première d'accompagnement social. Cela concerne **14%** des réponses à la question "En quoi le numérique a fait évoluer vos pratiques d'accompagnement social ?".

*"Nombreuses heures passées sur l'ordinateur, impression que nous sommes empêchées d'aider les usagers par ces pratiques numériques qui s'imposent à tous"*

*"On est plus souvent sur nos transmissions numériques qu'en lien avec l'Autre dans sa difficulté. Le temps est partagé et pas toujours très équilibré entre l'une et l'autre de ces démarches."*

*"augmentation de la gestion administrative souvent pas quantifiée et du coup chronophage"*

*"je ne fais plus vraiment de travail social. Je suis une super assistante pour aider les personnes dans leurs démarches administratives.."*

La numérisation des démarches induit également une **réduction des échanges en face à face avec les usager·e·s et les autres acteurs**, ce qui est perçu comme une perte de qualité dans l'accompagnement. Les rencontres humaines, essentielles dans le travail social, sont remplacées par des interactions virtuelles ou plus distantes :

*"Je suis plus devant mon ordinateur que en face en face avec les personnes durant les entretiens"*

*"La numérisation rend plus systématique le traitement des situations par algorithme et non plus dans l'échange avec des personnes permettant de négocier, travailler plus finement"*

*"Les demandes faites par le public sont toujours 'dans l'urgence' car la communication mail ou sms va vite, et c'est une pression parfois compliquée."*

La numérisation isole les travailleur·euses, et donc détériore les conditions de travail en réduisant la sensation d'appartenir à une équipe :

*"Toujours plus de temps derrière les écrans, je m'oblige à sortir du bureau pour échanger avec les équipes et les inviter à ne pas communiquer uniquement par mail mais à appeler leurs collègues ou tout simplement passer les voir".*

La détérioration des conditions de travail passe aussi par le sentiment d'urgence qui est créé par des communications instantanées. Le quotidien est donc plus stressant.

Cela concerne **11%** des réponses à la question "Comment la numérisation a-t-elle fait évoluer votre métier ?"

L'enquête montre également que **la présence du numérique est systématique dans l'accompagnement, même si cela est contre intuitif** pour beaucoup.

*"Le numérique est présent tous les jours, nous ne faisons rien sans lui dorénavant."*  
*"l'ordinateur constitue un support de base pour réaliser les entretiens. Sans, nous sommes limités pour faire les démarches en faveur des ménages accompagnés."*  
*"Il y a maintenant 3 personnes lors des entretiens : l'usager, le travailleur social et l'ordinateur"*

L'étude montre que ce changement a été très remarqué. Ce que l'on remarque concernant l'impact sur le quotidien, c'est l'espace qui est accordé à ce nouvel outil, tant physique que mental, ainsi que la dépendance à l'outil. En effet, pour de nombreuses professionnelles, l'outil de gestion poussé par la direction est désormais le seul endroit où trouver les informations dont elles ont besoin, et ne peuvent donc pas assurer leur accompagnement sans avoir des rappels réguliers à l'efficacité demandée.

### **3. L'intégration de la médiation numérique dans l'action social et l'insertion**

Dans l'évolution du rapport à l'usager induite par l'arrivée du numérique la question de la transformation du rôle des professionnelles est centrale. En effet, **14%** des réponses à la question "En quoi le numérique a fait évoluer vos pratiques d'accompagnement social ?" soulignent spontanément **l'intégration de la médiation numérique dans leur métier**.

Le grand nombre de personnes accompagnées en situation d'exclusion numérique (Enquête annuelle auprès des ménages sur les technologies de l'information et de la communication, INSEE 2019 <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4241397#documentation>) complique un suivi aujourd'hui dématérialisé et demande un investissement plus important de la part des travailleuses pour les aider à naviguer dans ce nouvel environnement :

*"Au-delà de la multiplications des démarches qui ne sont réalisables qu'en ligne, il est également nécessaire que "j'initie" une partie du public que j'accompagne au numérique. N'y étant pas formé, je ne suis pas certaine de le faire correctement ou de la manière la plus adaptée"*

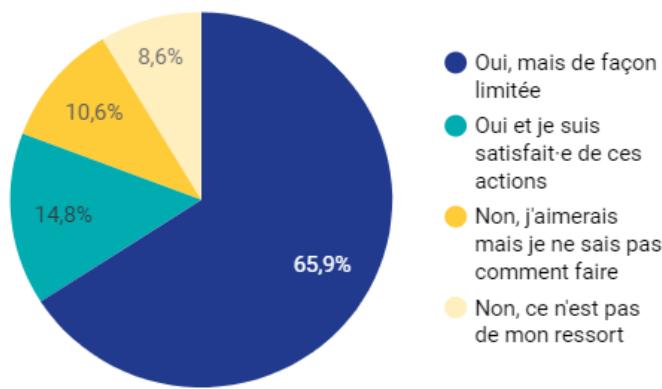
*"Je pense que les personnes sont plus dépendantes de moi parce que les démarches sont moins accessibles pour elles"*

*"Nous passons beaucoup de temps à accompagner les bénéficiaires en situation d'illectronisme"*

Ce public n'a par ailleurs pas toujours accès aux outils numériques. Cela complique d'autant plus le suivi et demande aux professionnelles de redoubler d'efforts pour aider les usager·e·s à naviguer dans cet environnement numérique.

Ce constat est confirmé par les réponses apportées à la question "Actuellement, quand vous êtes face à une personne en situation de précarité numérique, est-ce que vous agissez sur ce sujet ?"

**Actuellement, quand vous êtes face à une personne en situation de précarité numérique, est-ce que vous agissez sur ce sujet ?**



On observe ici que **seulement 8,6%** des personnes interrogées **estiment que l'accompagnement à l'autonomie numérique ne fait pas partie de leurs missions**

Nous assistons ici à un changement de paradigme, car l'accompagnement au numérique ne faisait pas partie du périmètre du travail social. Nous avons aujourd'hui **91,4% des professionnelles de l'ASI qui intègre l'inclusion numérique dans leur champ d'action.**

Les actions réalisées sont soit des orientations vers d'autres acteurs, soit de l'accompagnement en interne. Les professionnelles nous font également part des freins rencontrés à cette médiation numérique.

### a. Orientation des publics vers les acteurs de l'inclusion numérique

Pour **38%** des interrogées, c'est **l'orientation** qui est mise en place. Que ce soit vers des associations de l'inclusion numérique, comme Reconnect ou Emmaüs Connect, vers un acteur public, principalement France Service ou des Conseillers Numérique France Services, ou encore des structures diverses (tiers-lieu, médiathèques, ...)

## b. Accompagnement des publics en interne

Les autres professionnelles vont à 17% accompagner leur publics **en interne** en mettant en place des rendez-vous dédiés à l'utilisation d'outils numériques, soit par des **accompagnement individuels**, qui peuvent avoir des objectifs très variés et qui dépendent de la structure:

"info espace perso accès caf"

"candidature france travail, mise à jour des CV, prises de RDV etc...."

Soit par des **accompagnements collectifs**, qui peuvent être très globaux:

"Mon collègue propose des ateliers de remise à niveau numérique"

ou des "ateliers thématiques".

Les thématiques sont très variées, tout comme pour les accompagnements individuels, mais les plateformes d'**accès aux droits** apparaissent régulièrement comme étant au cœur de l'accompagnement.

Un autre point intéressant à relever à propos de ces accompagnements est **les disparités de maîtrise de ces enjeux**. Certaines confirment avoir les clés pour animer ce genre de temps, tandis que d'autres ne s'inscrivent que dans une posture de "faire à la place de" plutôt que "faire avec" ou "faire-faire" qui sont pourtant à privilégier dans une démarche d'autonomisation"

"je fais la démarche avec la personne (ou plutôt à la place)"

"je me suis formée à l'inclusion numérique pour aborder plus facilement le sujet avec les personnes que j'accompagne"

Une petite partie d'entre elles fait également mention d'agissement relatif à l'accès au numérique via **mise à disposition de connexion et/ou d'équipement**, pour qu'un accès physique soit également possible pour leur public.

Plus largement, 55% des répondantes mettent en avant ce qu'elles proposent et dont elles sont satisfaites. Les autres répondantes ayant mis en avant ce qu'il leur manque pour être satisfaites de leurs actions d'inclusion numérique.

## c. Manque de ressources internes

Pour 15% des interrogées sur cette question, le **manque de ressources** est le premier frein à une meilleure inclusion numérique.

Les travailleuses soulignent le **manque de temps, de matériel adapté et de moyens financiers** pour aider les publics dans leurs achats. Elles ont besoin de plus de formation professionnelle sur le sujet de l'inclusion numérique.

*"du temps, des outils comme une bonne connection internet, le wifi"*  
*"des temps d'apprentissage avec des mises en situation pratiques."*  
*"je propose des astuces mais le plus souvent c'est matériel et acheté un ordi/téléphone, même dans une association ou reconditionné reste cher"*

#### d. Besoin d'une offre d'accompagnement du public plus étendue

Les répondantes citent à **14% le manque d'offre de formation** (voir partie 3) **ou d'accompagnement** pour le public. Elles demandent des accueils inconditionnels, voir un accompagnement systématique de la population, des accès rapides à des accompagnements, des formations sur le long terme qui permettent un meilleur apprentissage, au plus proche des publics, et idéalement une personne dédiée au sein de leur structure

*"une personne dédiée ces démarches au sein de ma structure serait un très grand plus"*

Elles évoquent aussi la **faible inclusivité du numérique** pour leurs publics en difficulté, en particulier pour les personnes en situation de handicap, les personnes allophones, en situation d'illettrisme ou les personnes ayant des troubles cognitifs. Le manque d'accessibilité des lieux d'inclusion numérique est également souligné, que ce soit par la desserte par des transports en commun, ou par rapport aux horaires d'ouverture.

*"Il me manque des tiers lieux accessibles depuis tout le territoire (territoire très rural sans ligne de bus)"*  
*"Des ateliers numériques à des horaires plus flexibles pour les personnes qui travaillent"*  
*"Plus d'outils Facile à Lire et à Comprendre/FALC pour couvrir l'information à l'ensemble des usagers"*

#### e. Besoin d'alternatives au numérique

Enfin, la dernière lacune mentionnée est le manque d'alternatives au numérique. Elles déplorent le manque d'alternatives, que ce soit de passer par un **formulaire papier**, comme il est facile de le faire pour certains publics, souvent les plus âgés; ou que ce soit avec des **personnes relais** qui pourrait aider le public dans leur démarches administratives.

*"de laisser le choix à la personne de ne pas pouvoir utiliser le numérique. On ne peut pas demander à une personne âgée de 85 ans de se mettre au numérique par exemple"*  
*"écrivain public numérique"*  
*"Je propose toujours de regarder avec eux leur problème de connexion : d'accès à un site sur leurs droits sociaux. Mais si leur compte est bloqué, il est difficile pour moi de les aider et en plus, ça bloque toutes leurs démarches. Je peux orienter sur France service si l'institution concernée y est représentée, mais la situation est rarement débloquée pour autant."*

L'arrivée du numérique a transformé le travail social aussi bien dans ses pratiques internes que dans son rapport aux usagers, allant jusqu'à intégrer pleinement la médiation numérique les modes d'actions. Ces évolutions se sont accompagnées d'une promesse de fluidification du travail administratif au profit de l'accompagnement humain sur laquelle il nous a paru utile d'interroger les professionnelles de l'action sociale et de l'insertion.



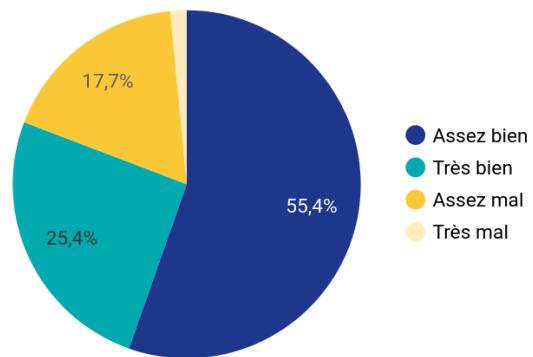
EMMAÜS CONNECT X ANNA LENTZNER

## PARTIE 2

### **La perception du numérique dans l'action sociale et l'insertion par les concernées**

## 1. Un sentiment globalement positif des professionnelles envers le numérique

**Comment vivez-vous la numérisation de vos pratiques professionnelles ?**



On observe que **80,8 % des répondantes vivent Très bien ou Assez bien** la numérisation. Ces données viennent déconstruire la perception générale d'une opposition de principe au numérique dans l'écosystème de l'action sociale. Néanmoins près de **20% d'un secteur qui se sent mal à l'aise avec un de ses principaux outils de travail.**

Concernant les **caractéristiques socio-démographiques**, on observe aussi que les personnes plus âgées sont moins à l'aise avec la numérisation de leurs pratiques. Par exemple, les personnes âgées de plus de 45 ans sont à l'aise à 74% contre 85% pour celles de moins de 45 ans. Cela pourrait s'expliquer assez facilement par du numérique mieux intégré dans la formation initiale ou encore par le fait que les plus de 45 ans ont plus été impactées par l'arrivée du numérique qui a nécessité qu'elles évoluent dans leurs pratiques professionnelles.

Sur le **plan géographique**, les personnes qui vivent bien la numérisation sont plus représentées en zone rurale (19% contre 24% au global). Ceci pourrait s'expliquer par le lien qui a pu être créé avec le public qui habite dans des espaces mal desservis. Dans ce cas de figure, la visioconférence permet de créer un contact là où le frein ne pouvait pas être dépassé autrement. (Voir paragraphe 1biii de cette même partie).

A noter que les assistantes de service social sont également sur-représentées parmi les professionnelles mal à l'aise avec le numérique. Elles sont 41% pour ces 2 réponses contre 29% au global. Les conseillères en insertion professionnelle sont elles sous représentées : 5% à être mal à l'aise contre 10% des répondantes au global.

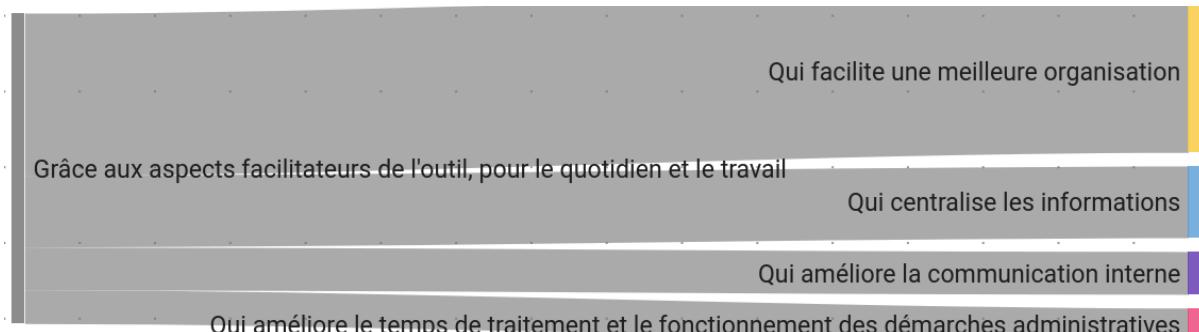
L'enquête révèle 2 grandes catégories de réponses quand il est demandé de développer :

- Premièrement **le numérique a des aspects facilitateurs** (**36%** quelque soit la réponse à la question "Comment vivez-vous la numérisation de vos pratiques professionnelles ?");
- Deuxièmement, elles mentionnent toutes **les problématiques qui contrebalaçent cette aisance** (**23%** sur la totalité de l'échantillon également).

## a. Un numérique facilitateur qui contribue à sa perception positive

Les évolutions internes au métier de travail social (évoquées dans la première partie) sont citées par 36% de personnes comme source de sentiment positif vis à vis de la numérisation.

### Pourquoi vous sentez-vous **bien** par rapport à cette numérisation ?



Les répondantes évoquent la **meilleure organisation**. Elles évoquent rapidement les avantages de l'outil en parlant du "gain de temps" qu'il engendre ou de sa "praticité". Parmi les personnes vivant bien la numérisation de leur quotidien, **24%** citent cette amélioration de l'organisation comme cause principale à ce ressenti.

L'outil numérique est un avantage considérable pour le stockage et le transfert rapide de l'information. Le fait de pouvoir **centraliser les informations** et d'avoir une **meilleure traçabilité** des dossiers facilite le quotidien et améliore les pratiques professionnelles pour **11%** de celles vivant bien la numérisation

"moins de papier - visibilité et traçabilité pour les professionnels"

"L'accès aux documents est facilité, moins de risques de perdre un document, plus simple à envoyer par email et à imprimer si besoin, moins d'utilisation de papier."

"Cela permet d'obtenir ou de pouvoir vérifier dans un délai "assez rapide" certaines infos nécessaires pour le suivi et découvrir des structures ou nouvelles initiatives intéressantes pour la poursuite de l'accompagnement."

La **facilitation de communication** est aussi un élément mis en avant et lié aux nouveaux modes d'échange qui sont plus efficaces et moins chronophages, comme la visioconférence avec les partenaires, ou la communication via messagerie instantanée avec le public.

"Outils de communication : SMS, Courriels, visio... permettent rapidité, flexibilité, moins de déplacement"

"Cela permet de proposer des outils collaboratifs en interne et rapidité des échanges pour le partenariat"

"Plus de réactivité. Moins de "pollution" téléphonique."

Cela est particulièrement pertinent dans un environnement où la coordination entre plusieurs acteur·ices est essentielle (services sociaux, partenaires institutionnels, associations). Le numérique permet de rationaliser ces échanges et de réduire les délais de réponse. Parmi les personnes vivant bien la numérisation de leur quotidien, **6%** citent cette amélioration de l'organisation comme cause principale à ce ressenti.

Enfin, certaines travailleuses trouvent que la numérisation **améliore le temps de traitement et le fonctionnement de certaines démarches administratives**

*"Plus pratique pour certaines démarches, peut faciliter les échanges, accélérer les délais."*

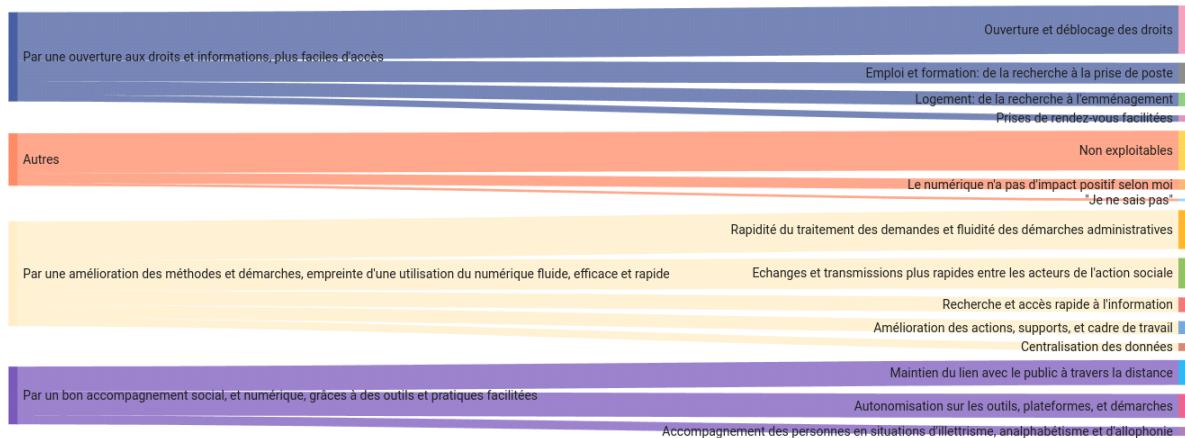
*"Gain de temps donc rapidité pour certaines démarches administratives"*

*"ça fait longtemps que je pratique et ça facilite beaucoup les démarches"*

En plus des arguments portés par ces 36%, il est à noter que 19% des répondant.e.s ne détaillent pas les raisons pour lesquelles le numérique est confortable, mais confirment juste cette observation en répondant "Je suis à l'aise avec le numérique". Cela porte donc à **55% la part des répondantes à aborder en priorité les aspects de fluidification du numérique**.

## b. Les impacts positifs constatés au fil des accompagnements sociaux

Racontez-nous une situation où votre utilisation du numérique a eu un impact positif sur l'accompagnement que vous proposez



Afin d'illustrer l'impact que le numérique peut avoir dans le suivi des usagers, il a été demandé aux répondantes de partager des situations où le numérique a eu un apport positif dans l'accompagnement.

### i. Amélioration des méthodes et démarches

Ce premier groupe de réponses, regroupant **35%** des verbatims, **met en lumière l'amélioration des démarches administratives et des méthodes de travail grâce à l'utilisation du numérique**.

**Rapidité du traitement des demandes et fluidité des démarches administratives (13%) :** L'utilisation du numérique permet un traitement plus rapide des demandes, réduisant les délais et les erreurs administratives. Il facilite non seulement la gestion des dossiers mais améliore également l'expérience des usager·e·s. Ce chiffre est crucial car il indique une amélioration tangible de l'efficacité opérationnelle.

*"On permet de débloquer des situations rapidement. Réinscrire une personne sur France travail permet d'ouvrir un accès à son dossier, une inscription à une action de recrutement ou offre d'emploi..."*

*"je n'ai pas de situation particulière ne tête, je dirai de manière générale que ce qui est appréciable c'est que dans certains cas les divers dossier et demandes sont traitées plus rapidement"*

*"demande aide financière pour mobilité , le bénéficiaire a une RQTH . demande faite via le numérique, beaucoup plus simple qu'avec un déplacement + demande de rendez vous"*

**Échanges et transmissions plus rapides entre les acteurs de l'action sociale (10%) :** Les outils numériques facilitent la communication instantanée et la coordination entre les différents acteurs.

*"Les échanges d'email pour trouver des solutions concernant une demande d'aide alimentaire".*

*"lien par mail avec les bailleurs dans le cadre des procédures d'expulsion"*

*"un document a rendre avant minuit et un bénéficiaire à 70km, tout m'a été envoyé par mail et j'ai pu rendre à temps le document"*

**Recherche et accès rapide à l'information :** La disponibilité instantanée de l'information permet aux travailleurs sociaux de prendre des décisions mieux informées et plus rapides.

**Amélioration des actions, supports, et cadre de travail :** Les outils numériques modernisent les supports et le cadre de travail, rendant les processus plus structurés et efficaces. Cela peut inclure des améliorations telles que des plateformes de gestion de cas et des outils de reporting :

*"Grâce au numérique, je dispose de nouveaux outils pour animer mon réseau. Cela passe par les applications en ligne pour réserver des créneaux pour nos réunions dont j'envoie le lien par mail, par l'utilisation de tableurs pour centraliser les informations et analyser les résultats des questionnaires que je diffuse. Je peux même utiliser des logiciels en ligne pour animer mes réunions et les rendre plus ludiques et interactives."*

**Centralisation des données :** La centralisation des informations dans des bases de données permet une gestion plus cohérente et efficace des dossiers, offrant une vue d'ensemble plus complète et intégrée des informations des usager·e·s.

*"Globalisation des observations de tous les pros permettant une vision global de la personne accompagnée*

## ii. Ouverture aux droits et informations, plus faciles d'accès

Le deuxième ensemble de réponses, représentant **29%** des répondantes, montre que le numérique **facilite l'accès aux droits (emploi, logement et prestations sociales) et aux informations pour les personnes accompagnées**. Ce chiffre est significatif, car il démontre que pour presque un tiers des travailleuses sociales, le numérique est un vecteur d'inclusion, permettant à des populations vulnérables d'avoir plus facilement accès aux services essentiels.

**Ouverture et déblocage des droits (16%)** : Les outils numériques facilitent l'accès et l'ouverture des droits sociaux, simplifiant des démarches souvent complexes. Cela est particulièrement pertinent pour les personnes qui rencontrent des obstacles administratifs importants :

*"Au cours d'un accompagnement, j'ai pu faciliter les démarches d'ouverture de droit retraite en accompagnant une personne sur son espace CNAV."*

*"La transmission de justificatifs à la caf a permis un traitement en urgence et le rétablissement des droits plus rapidement que par voie de courrier"*

*"Ouverture de droit plus rapide pour les femmes victimes de violence conjugale par exemple en passant par la numérisation des démarches via le service social de la CAF"*

*"Lors de visite à domicile une démarche d'accès aux droits (ex: RSA) peut être faite en ligne directement avec la famille"*

**Emploi et formation : de la recherche à la prise de poste** : Les plateformes numériques facilitent la recherche d'emploi et l'accès à des formations, permettant aux individus de se connecter plus efficacement aux opportunités de travail et de développement personnel :

*"Emplois trouvés grâce à la plateforme de l'inclusion"*

*"Transmission d'une offre d'emploi par whatsapp directement sur le smartphone d'un bénéficiaire qui a pu contacter rapidement l'employeur et accéder à l'emploi. Réactivité du professionnel et de l'usager facilité par une messagerie accessible et simple."*

*"Lien digital avec une régie de territoire pour orienter une personne vers un emploi d'insertion"*

*"Accès à une formation qualifiante"*

**Logement : de la recherche à l'emménagement**. Le numérique simplifie les démarches liées au logement, de la recherche à l'emménagement, ce qui est crucial pour les personnes en situation de précarité.

*"L'accompagnement d'un jeune qui a trouvé un logement via une plateforme en ligne"*

*"Lors d'un accompagnement d'un jeune majeur, pour une demande d'entrée pour un foyer de jeunes travailleurs où il fallait faire la demande d'inscription en ligne. Le jeune ne savait pas le faire. Après notre intervention, il a eu un hébergement."*

*"Lors d'un accompagnement d'un jeune majeur, pour une demande d'entrée pour un foyer de jeunes travailleurs où il fallait faire la demande d'inscription en ligne. Le jeune ne savait pas le faire. Après notre intervention, il a eu un hébergement."*

*"Instruction d'une demande de subvention pour l'accès à un logement permettant une sécurisation du budget d'une personne en situation de précarité"*

**Prises de rendez-vous facilitées** : La possibilité de prendre des rendez-vous en ligne pour des services administratifs ou médicaux réduit les barrières géographiques et les délais d'attente, facilitant ainsi l'accès aux services nécessaires.

*"s'inscrire et rester inscrit sur une liste d'attente chez un orthophoniste , inscription sur plusieurs plateforme incontournables."*

*"Rappel de rendez-vous physique engageant plus facilement les personnes à se présenter physiquement."*

*"Séparation Mr gérait tout l'administratif. Nous avons pu en 2 rendez-vous permettre l'ouverture des droits, accès cartes solidarité transports, accès Ameli et CAF, accès portail bailleur, accès portail famille ... Si tout avait dû se faire par papier les ouvertures n'auraient pas été si rapides"*

### iii. Bon accompagnement social et numérique grâce à des outils et pratiques facilitées

La dernière catégorie, avec **19%** des réponses, met en avant le rôle des outils numériques dans un meilleur accompagnement social. Celà souligne l'importance des outils numériques pour l'autonomisation et le maintien des liens sociaux, particulièrement pertinent dans un contexte de distanciation sociale ou de besoins d'accès à distance. Cela peut être **comparé aux groupes de réponses i et ii**, où l'accent est plus mis sur la fluidité des démarches, alors qu'ici, **il s'agit de l'accompagnement humain facilité par le numérique**.

**Autonomisation sur les outils, plateformes et démarches** : Le numérique permet aux usager·e·s de devenir plus autonomes, en gérant elleux-mêmes certaines démarches via des plateformes en ligne:

*"L'utilisation du numérique a permis de répondre à une forte demande des bénéficiaires de parcours d'autonomie numérique".*

*"j'ai accompagné récemment une personne très isolée qui n'avait pas du tout accès aux outils numériques et dont la famille était éloignée géographiquement. Sa famille lui a offert une tablette et après que je lui ai appris à s'en servir elle a pu échanger avec ses proches et surtout voir ses petits enfants en visio. Cela l'a beaucoup aidée."*

*"Une dame que j'accompagne avait sur son téléphone l'application de la CAF mais ne savait pas comment l'utiliser. Elle ne retenait pas le mot de passe. Je lui ai montré comment le copier et coller pour se connecter. La semaine suivante elle a su le faire seule devant moi et a pu m'envoyer immédiatement son attestation d'allocations."*

**Maintien du lien avec le public à distance** : Les outils numériques permettent de maintenir un contact régulier avec les usager·e·s, même à distance. Cela est particulièrement important en période de distanciation sociale ou pour les personnes vivant dans des zones isolées :

*"Maintenir le lien et le soutien pendant le covid et les mesures de confinement, prévenir situation de détresse..."*

*"J'ai pu aider durant la période du confinement liée au COVID, certaines familles sans ressources à en retrouver rapidement grâce à l'intervention sur leurs dossiers CAF ou Pôle Emploi. Au quotidien encore aujourd'hui, les personnes avec leur téléphone peuvent nous*

*"envoyer des documents administratifs qu'ils ne comprennent pas et nous pouvons leur répondre rapidement. Et même débloquer les difficultés à distance."*

*"Visio quand isolement social et pas toujours l'opportunité de se déplacer"*

*"j'ai accompagné récemment une personne très isolée qui n'avait pas du tout accès aux outils numériques et dont la famille était éloignée géographiquement. Sa famille lui a offert une tablette et après que je lui ai appris à s'en servir elle a pu échanger avec ses proches et surtout voir ses petits enfants en visio. Cela l'a beaucoup aidée."*

### **Accompagnement des personnes en situation d'illettrisme, d'analphabétisme et allophones :**

Le numérique offre des solutions adaptées aux personnes ayant des difficultés avec l'écrit ou la langue, par exemple à travers des outils visuels ou des traducteurs automatiques. Ce point montre l'importance du numérique dans la réduction des barrières linguistiques et éducatives :

*"Une assistance à distance pour interprétariat en langue des signes, une traduction instantanée pour une personne ne maîtrisant pas le français".*

*"des applications smartphone de traduction permettent de traduire des messages simples et de mener des petits entretiens sur des choses basiques"*

*"j'accompagne plus spécifiquement des demandeurs en situation de handicap. Je suis par exemple une jeune femme atteinte de dyslexie et de sclérose en plaque. Elle souhaite accéder à une formation en ligne. Compte tenu de sa sclérose en plaque, de la fatigue qui en découle et des difficultés ponctuelles de mobilité, nous privilégions des échanges par téléphone et visio. j'ai pu l'orienter vers des cours de français en ligne afin de combler ses lacunes en français. Cette modalité lui permet d'adapter son rythme d'apprentissage à sa pathologie."*

Ces groupes de réponses ouvertes montrent que le numérique apporte une réelle valeur ajoutée dans le cadre de l'accompagnement social, tant pour l'efficacité des démarches que pour l'ouverture aux droits et la facilitation de l'autonomie des personnes. Les pourcentages mettent en évidence un **consensus fort sur les bénéfices du numérique, malgré certaines réserves sur sa mise en œuvre** et son accessibilité pour tous·tes. Cela est notamment visible par le pourcentage de réponses hors sujet (comme "je ne sais pas", ou "je n'ai pas d'exemple") qui est beaucoup plus important que pour les autres questions : il est ici à 17% pour une moyenne sur les autres questions portant sur le vécu à 6%. Les paragraphes suivants nous apportent plus d'éléments sur cette réserve.

## **2. Un sentiment positif nuancé par de réelles inquiétudes des professionnelles**

Malgré les apports positifs liés à une bonne utilisation de l'outil, certains impacts n'avaient pas été anticipés ou pris en compte, et pèsent aujourd'hui sur le quotidien des travailleuses, et va jusqu'à leur faire perdre de vue le sens de leur travail social.

## a. Le numérique apporte des problématiques dans le quotidien professionnel

A la suite de la question "Comment vivez-vous la numérisation de vos pratiques professionnelles?", les personnes interrogées ont eu l'occasion de développer. **43% de la totalité des répondantes soulignent des problématiques parfois profondes que traverse le secteur à l'ère du tout numérique.**

### i. Les professionnelles qui sont à l'aise sont tout de même nombreuses à nuancer le positif

Alors que 80% des professionnelles de l'action sociale et l'insertion vivent plutôt bien la numérisation, le reste des réponses apportées à l'enquête permettent de nuancer cette perception positive. Dès que de l'espace est laissé pour développer, **28% des répondantes qui sont à l'aise avec le numérique mettent en lumière les problématiques qu'engendre la numérisation**

L'analyse des réponses révèle un frein lié à l'évolution de l'environnement numérique, qui leur demande une **adaptation constante**, chronophage et énergivore

*"pas toujours le temps d'appréhender les logiciels. Perte de temps au départ"*

*"facilite parfois mon travail mais nécessité de constamment s'adapter"*

*"Notre métier demande de s'adapter aux changements pour accompagner au mieux les personnes en difficultés."*

L'identité de l'intervenante sociale, et de l'action sociale en général, se centre sur les besoins du public, sur l'attention et l'aide que le professionnel lui apporte. En effet, comme Suzanne Boisseau le précise dans l'ouvrage *Le travail social en mouvement*, "l'inconscient professionnel collectif [du travail social] a pour socle commun la nécessité du care, tel que défini par Joan Tronto (1991) comme une "activité générique qui comprend tout ce que nous faisons pour maintenir, perpétuer et réparer notre "monde", de sorte que nous puissions y vivre aussi bien que possible" [...] et nous pourrions résumer leur posture pas cet adage : "comprend ce que tu es pour changer en toi ce que tu aimerais changer autour de toi"". Il est ainsi dans le cœur de ce métier de prendre en compte l'environnement, et s'adapter pour trouver les solutions adaptées à son public.

Le numérique fait aujourd'hui partie de cet environnement, et les travailleuses font de leur mieux pour s'adapter à ce changement et trouver les aspects positifs à utiliser pour le public. L'adaptation au numérique fait moins partie d'un choix par appétence technique qu'une partie inhérente de leurs pratiques professionnelles.

Dans la continuité de ce premier point, un certain nombre de verbatims soulignent les conséquences pour les publics. Si la plupart des répondantes sont à l'aise avec l'outil, **la fracture numérique complexifie leur travail** d'accompagnement au quotidien.

*"Je suis jeune (27 ans), je suis née avec les nouvelles technologies, cela ne me fait pas peur. Par contre, j'accompagne des personnes qui ne sont pas du tout à l'aise avec le numérique. Cela peut être un frein à leur insertion."*

*"Apporte de la rapidité et de l'efficacité pour nous CISP mais est un frein pour les jeunes non communiquant."*

*"Je suis à l'aise avec le Numérique, cependant parfois cela complexifie l'accompagnement lorsque la personne accompagnée ne sait pas lire et écrire, ne parle pas le français, ne dispose pas de connexion interne ou se sent éloignée des nouvelles technologies."*

Dans cet ensemble de réponses, les causes de cette complexification ne sont pas beaucoup nommées. Elles sont plus détaillées dans les réponses à la question "Pourquoi vivez-vous mal cette numérisation ?". Les verbatims parlent alors de manque d'équipement et de connaissances, de frein périphériques qui empêchent l'accès au numérique, du manque d'autonomie du public et de la déshumanisation que crée l'automatisation de traitement des dossiers.

Aussi, le numérique représente pour certaines **un ensemble de tâches à réaliser**. En effet, beaucoup font mention de leurs outils métiers, des plateformes administratives, des mails, autant de canaux auxquels veiller constamment et qui amènent leur lot de sollicitations.

*"Nous passons beaucoup de temps sur les écrans et nous multiplions les moyens d'être sollicité"*

*"Obligation de saisir les informations après entretien. Nécessité de faire un tri important et rapide dans les informations reçues (mails etc)."*

Avec la dématérialisation des démarches, **la charge administrative s'est reportée de l'Etat vers les usagers**. Or nous constatons quotidiennement le lien entre précarité sociale et précarité numérique. Avec la disparition des guichets humains, **les personnes accompagnées** par les répondantes **se tournent vers les structures sociales** pour les accompagner. D'un report de la charge de l'Etat vers l'usager nous sommes également passé à un report vers les ASI qui jouent aujourd'hui un rôle administratif. Couplée à une hausse des demandes de reporting (voir partie 1) cette situation entraîne, d'après les répondantes, une baisse structurelle du temps d'accompagnement qui s'oppose à la promesse initiale d'un numérique simplificateur.

Au delà de la pénibilité des tâches administratives, celles-ci sont moins valorisées que l'accompagnement : elles étaient anciennement réalisé par le poste moins valorisé d'assistante administrative, et sont aujourd'hui aussi réalisées par les agent·e·s France Service notamment, qui sont elles aussi moins diplômé·e·s et formé·e·s que les travailleuses sociales. C'est également un aspect que documente Mathilde Henky dans sa thèse (*Dématérialiser l'Etat social, 2024*, et soulignant que les conseillères pôle emploi effectuent désormais une partie des mêmes tâches réalisées par les volontaires de service civique.

Les professionnelles évoquent aussi le **manque de contact** que le numérique engendre. Pour un corps de métier qui a souvent choisi sa vocation pour ce lien qui se crée avec la personne accompagnée (M.Henky), qui est ancrée dans l'empathie et le soin à l'autre, il est compliqué de voir les échanges et les liens humains mis de côté via l'outil numérique.

*"de plus en plus de démarches en ligne sans échanges humain"*

*"il y a des facilités et du gain de temps, mais cela peut être énergivore et prendre le pas sur la relation humaine."*

*"bémol sur la masse de travail sur l'ordinateur, au détriment de la relation avec l'usager"*

Parfois, il est compliqué de rendre compte de la situation à une administration sans l'expliquer:

*"Suivant les démarches à effectuer, il est dommage de ne pas avoir d'interlocuteur (ANTS ou renouvellement de titre de séjour par exemple)"*

Enfin, parmi les 80,8% qui vivent relativement bien la numérisation de leur pratique, une petite partie décrit **la dépendance technique au numérique** qui est inédite pour ce métier, qui n'avait jusque-là besoin que d'un papier, un stylo et un téléphone.

*"Le travail devient impossible sans l'outil informatique, logiciel métier complexe, ou ne répondant pas toujours à nos attentes (l'outil ne s'adapte pas au travail et notre travail doit s'adapter à l'outil informatique)"*

Pour les **19,2% de professionnelles qui le vivent plutôt mal**, 2 nouvelles catégories se dessinent.

## ii. Le numérique a des conséquences négatives

Dans les conséquences négatives que constatent les répondantes peu à l'aise avec le numérique, les arguments de l'**augmentation de la charge de travail** (en se concentrant un peu moins sur les tâches complètement numérique) et de la **perte de contact** et d'échange reviennent.

À ceux-ci s'ajoutent l'argument de la **perte de sens** par rapport à leur métier

*"je suis travailleur social et non travailleur du numérique ou informaticienne"*

*"Le tout numérique et le trop numérique amène à perdre en substance la pensée et le lien dans le travail médico-social."*

et d'un **manque de formation** pour les travailleuses

*"Outils mis à disposition sans aucune formation sur leur utilisation"*

On notera que parmi toutes les réponses, seule une très petite partie assume être **réfractaire** à l'usage du numérique (8 verbatims ont été recensés sur les 1782 réponses à cette question facultative), ne représentant que **0,45%** des personnes interrogées.

Une catégorie de réponses à la question "En quoi le numérique a fait évoluer vos pratiques d'accompagnement social ?" peut être analysée en parallèle à ces conséquences négatives qui sont observées ici.

Certaines travailleuses sociales ressentent que **les outils numériques ne correspondent pas toujours aux besoins réels des publics** et qu'ils peuvent déshumaniser les pratiques, ce qui crée un décalage entre leurs attendus et la réalité. Les travailleuses se retrouvent en défaut face aux usager·e·s, et **sont donc mal à l'aise**. De plus, l'imposition du numérique qu'elles sont obligées de promouvoir pour un meilleur accès aux droits renforce l'exclusion de certains de leurs publics.

*"Dans l'accompagnement, la numérisation des démarches est à mon sens non-prolifique. Les personnes deviennent dépendantes aux professionnels qui maîtrisent le numérique. Des personnes sans difficulté de compréhension se tournent aujourd'hui vers les services sociaux pour des difficultés d'accès aux droits."*

*"Malgré des outils pour leur permettre de les centraliser sur un document, les mots de passe sont modifiés et à nouveau perdus. Le développement du numérique sur toutes les plateformes des institutions est une difficulté majeure. Je n'ai pas vu d'effet positif sur mes pratiques d'accompagnement social."*

En somme, bien que le numérique ouvre de nouvelles perspectives dans le travail social, il apporte également son lot de complications. La surcharge de travail, l'illectronisme des publics et la réduction des échanges humains sont des défis importants pour les professionnelles de l'action sociale, dont la mission est principalement centrée sur l'interaction et l'accompagnement.

On notera cependant que **parmi les professionnelles de plus de 10 ans d'ancienneté**, la part de répondantes pointant la **dégradation de l'accompagnement social est plus importante**. Quand elles sont 34% à détailler les impacts négatifs du numérique suite à la question "Comment la numérisation a-t-elle fait évoluer votre métier ?" toute expérience confondue, ce chiffre passe à 43% pour les plus expérimentées (avec 5 points supplémentaires sur la diminution du relationnel - Partie 1, paragraphe 2 - passant de 11 à 16%)

Cette disparité générationnelle peut s'expliquer de deux manières :

- Les difficultés induites par la numérisation sont plus facilement observables pour les professionnelles ayant vécu le processus par opposition à la jeune génération ayant toujours travaillé dans ces conditions.
- Un rapport plus politisé au métier pour les anciennes générations de professionnelles plus prompte à critiquer des évolutions perçues comme systémiques (M.Henky)

### iii. L'environnement numérique des répondantes est nébuleux

Pour les reste des **professionnelles qui vivent plutôt mal la numérisation de leur pratique**, la difficulté à comprendre l'écosystème numérique dans son ensemble est aussi perçue comme un frein.

L'enquête montre que la **multiplicité des outils** demande du temps d'adaptation et d'apprentissage. Cela est dû à des interfaces non harmonisées, et un fonctionnement propre à chaque outil. Il est question de la **grande part de temps passée** à réaliser des tâches qui n'apportent rien au public (ou du moins pas directement). Les différentes procédures internes et externes rendent cet outil numérique **difficile à appréhender** et complexe par son fonctionnement. Beaucoup déplorent l'aspect chronophage des nombreuses démarches à réaliser. Avec de surcroît, une **impression d'urgence et de contrôle** créée par l'instantanéité des demandes reçues.

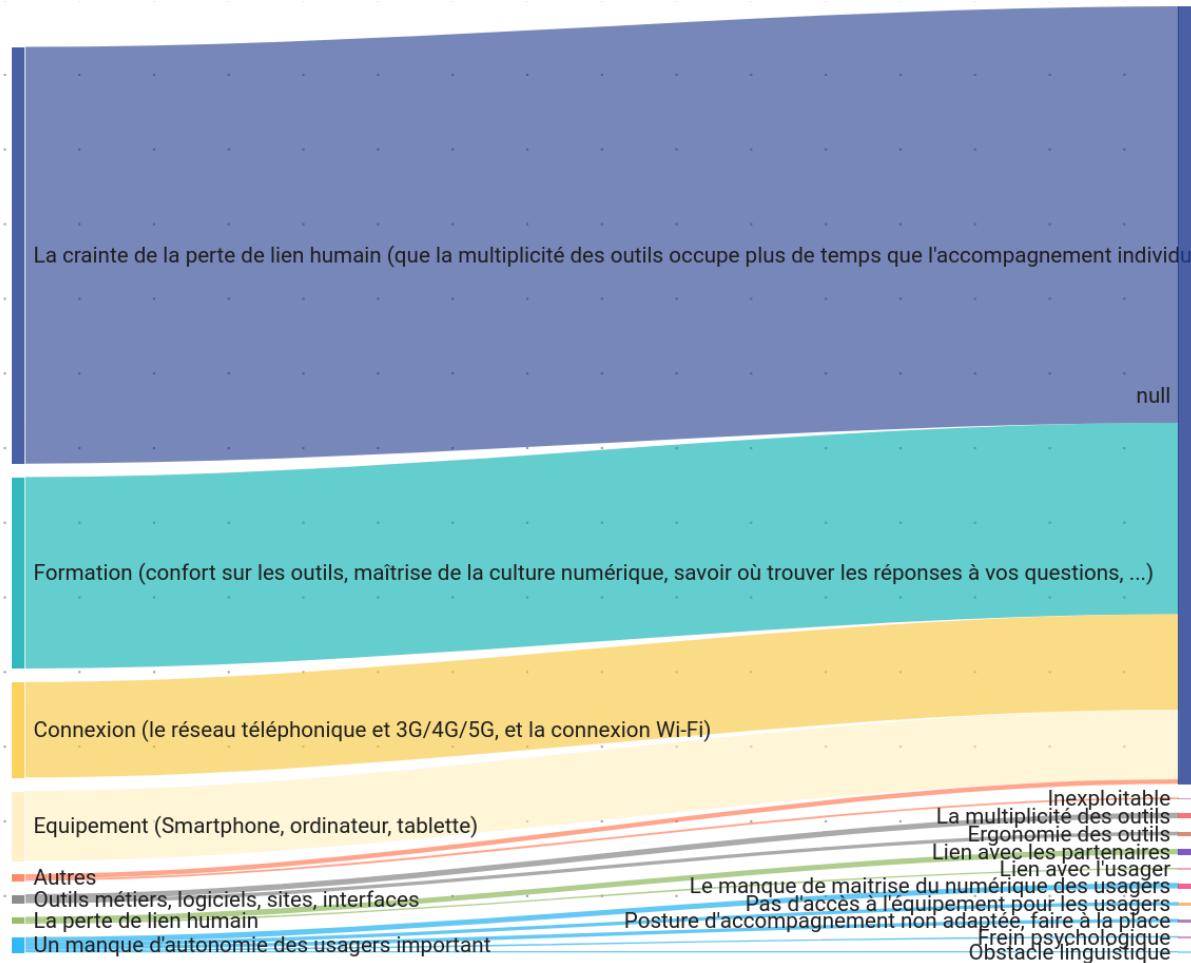
*"je suis à l'aise avec l'outil informatique et numérique, mais la multiplication des démarches avec modalités différentes, identifiant et mots de passe différents, système de vérification pour sécuriser la démarches différents rend tout cela très très lourd"*  
*"impression de pouvoir aller plus vite mais en réalité : nombreux reporting, interruption du travail par inondation de mails, de sms plus urgents les uns que les autres.."*

L'aspect nébuleux s'explique aussi par le **manque de contrôle** que ressentent certaines personnes via la **sécurité des données**. Ce thème est abordé souvent dans ce secteur, notamment dû au fait que les publics vulnérables sont surreprésentés dans les cas de fraude, et que ces professionnelles attachent une attention particulière à la confidentialité de leurs usager·e·s.

*"En fait "ça dépend": pour certains aspects c'est pratique, pour d'autres handicapant pour les publics par exemple pour la sécurisation des données aussi, le partage des informations de plus en plus "admis" et "attendu" avec moins d'égard pour le secret pro."*

## b. La crainte de la perte de lien humain comme principal frein au numérique dans le secteur

D'après vous, quel est le plus gros frein lié au numérique pour les professionnel·le·s de l'action sociale et de l'insertion dans leurs pratiques professionnelles aujourd'hui ?



Les répondantes sont une majorité (**51%**) à percevoir la crainte de la perte de lien est le plus gros frein lié au numérique dans leurs pratiques professionnelles. La formation, la connexion et l'équipement apparaissent quand même avec environ 15% chacun. Alors que les plus gros freins à l'utilisation du numérique pour les personnes accompagnées se concentrent sur des questions de connexion, d'équipements et de compétences, le principal problème pour les professionnelles semble relever du rapport à l'usager·e.

A noter même qu'en filtrant les réponses à cette question pour les personnes ayant répondu être à l'aise ou très à l'aise avec le numérique, ce pourcentage change peu (46%).

Quand il leur est demandé de développer, leurs raisons principales sont les suivantes.

### i. Le numérique crée mécaniquement une distance avec le public

Cet ensemble de réponses représente **55%** des personnes ayant priorisé la crainte de la perte de lien humain, soit plus d'un quart des répondantes au total. Toutes ces personnes mettent en avant le fait que le numérique est très présent dans leur quotidien, et que cet espace qui est pris a en un sens remplacé celui que l'usager·e peut prendre. Il y a différentes distinctions derrière cet argument.

Une idée revient régulièrement : la disponibilité d'une travailleuse est limitée, sa charge mentale ne peut pas être infinie, et donc si le numérique prend une place, l'usager·e en a moins. L'idée miroir en prenant le point de vue de l'usager·e est de même utilisée : l'investissement que peut mettre chaque usager·e dans son insertion a une limite, et si une partie doit être dédiée au numérique, alors il ne pourra pas la dédier à la création de lien avec sa conseillère, ou à du développement personnel, freinant ainsi la mission des enquêtées.

Le premier sous-ensemble montre que **la charge de travail numérique phagocyte le temps d'accompagnement**. En effet, un des mots les plus utilisés ici est "chronophage", littéralement "qui mange le temps". Les tâches numériques sont pour elles des à-côtés embarrassants, qui n'ont que peu de raison d'être, ou qui sont exigés par une direction déconnectée.

*"Notre temps de travail n'est pas extensible donc si les démarches numériques prennent de plus en plus de temps, il y a fortement un impact sur le temps passé auprès du public." "en raison des commandes venant "du haut" ou des services "support" (finances, RH) obligeant à remplir des tableaux, à tenir à jour des dossiers pour suivre l'activité... ce qui est chronophage"*

Pour elles, le numérique est un frein à l'accompagnement car il est l'outil qui permet plus de contrôle et moins de relationnel. Il n'est pas réellement question du numérique ici, qui n'est que le "vecteur des méthodes extrêmes de contrôle du travail" (M.Henky).

D'autres réponses vont plus frontalement dans ce sens.

*"De plus en plus devant l'ordi à rendre compte de notre travail."*

*"Le temps consacré à la saisie, à l'administratif est de plus en plus important"*

Une autre part déplore une des conséquences du numérique qui est **la raréfaction des rencontres et contacts physiques**. La facilité de la visioconférence et des mails fait que les échanges peuvent être plus fréquents et rapides (prise de contact par mail plus facile qu'un déplacement à l'autre bout de la ville). Mais cela a pour conséquence que cette solution est trop souvent choisie au détriment d'une rencontre physique qui laisse un lien plus fort, qui apporte du réconfort dans des métiers parfois isolés, et crée un esprit de corps au sein du secteur. La solidarité ne s'incarne plus.

"Les suivis sont automatisés, tout est numérisé, la charge de travail peut inciter à privilégier la voie numérique par gain de temps"

"car le contact numérique ne permet pas l'interaction physique en direct et le développement d'une relation humaine à part entière"

"Car des informations sont données de manière informelle lors de rencontres physiques, ce qui est moins le cas via le numérique."

"Quelque part on gagne en temps mais on se voit à travers des adresses mail..."

Les répondantes parlent aussi de **la présence physique de l'outil qui crée une barrière en entretien**. Cet aspect a déjà été abordé comme étant une modification concrète du quotidien très remarquée par les travailleuses dans le paragraphe 2 de la partie 1. Cette barrière est présente au figuré, car l'outil impressionne et fait peur aux personnes en précarité numérique, mais surtout au sens littéral, car il déconcentre la travailleuse, ou qu'il se place entre les deux personnes en entretien.

"Lorsque je fais des démarches en ligne pour la personne, mon regard est rivé sur mon écran et sur mon clavier. Le contact par le regard s'est perdu. Ainsi, souvent, quand on échange, il n'y a plus non plus toutes les informations liées au non-verbal qui passent, puisqu'on regarde tristement cet écran."

D'autres témoignages appuient sur des freins complémentaires à la présence de l'ordinateur:

"la spontanéité de la relation y perd"  
"se concentrer sur le PC"  
"baisse de l'empathie et de l'implication"

Une dernière partie des répondantes trouve que **plus de temps est requis pour réaliser les démarches administratives des usager·e·s**. En effet, pendant un rendez-vous, une partie de l'accompagnement social consiste à faire les demandes d'aides. Pour cela, il est parfois nécessaire d'accompagner la personne, ce qui peut prendre énormément de temps et d'énergie.

"les temps de saisies sont longs, les personnes accompagnées pas toujours outillées pour nous donner ce que nous attendons d'eux en raison de l'absence de connaissances ou d'outils informatique"

## ii. La dématérialisation rend plus difficile le contournement de la rigidité administrative

Là où le formulaire papier permettait une souplesse dans la réalisation de la démarche et la possibilité d'annoter des éléments précisant des situations particulières, l'outil numérique fait preuve d'une certaine rigidité: si une case n'est pas cochée, le formulaire ne peut pas être envoyé. C'est ce point que critiquent **14%** d'entre elles qui se centrent sur le fait que **le numérique ne permet pas de traiter les situations complexes**.

*"car il est plus facile d'expliquer une situation avec un humain qu'avec un ordinateur et que la réponse est immédiate."*

Elles éprouvent de la lassitude face à des réponses standardisées et qui ne conviennent pas à leurs usager·es. S'il a toujours été central de savoir comment traiter les situations particulières, les tactiques pour contourner la rigidité administrative sont ici de plus en plus restreintes.

Au-delà de la construction de la machine administrative, un problème identifié dans 5% des réponses est **le manque d'accès à des interlocuteur·ices au sein des institutions**, qui auparavant permettait de l'atténuer. Les professionnelles se retrouvent ainsi souvent sans réponse à apporter aux personnes accompagnées, provoquant des situations de rupture de la confiance entre l'usager·e et la professionnelle.

*"Démarche plus difficile car plus d'accueil et de renseignement ciblés."*

*"Parce que certains partenaires sont de plus en plus difficilement joignables ou même injoignables afin de nous imposer leurs outils informatiques. Cependant, certaines situations ne peuvent pas se réduire au numérique ou par un e-mail."*

### iii. Le lien humain est le cœur du métier des répondantes, sans cela, le métier perd son sens

Une partie non négligeable des réponses apportées ne donnent pas d'éléments d'explication à la crainte de la perte du lien humain mais se contente de rappeler la **centralité de l'humain dans le travail social**. Ainsi, 15% des répondantes ont eu des réponses similaires, assez courtes, ressemblant à "*l'humain est le cœur de notre métier*", en réponse à notre question "Pourquoi craignez-vous la perte de lien humain ?". Porter atteinte au lien humain apparaît ici comme inenvisageable pour les répondantes.

*"le Contact Humain est essentiel dans le travail d'accompagnement"*

*"la question du lien social est au cœur de nos pratiques d'accompagnement... il faut trouver le sens de l'usage de l'outil au service de l'Humain."*

*"Le lien humain est ce qui fonde nos professions"*

*"Parce que le lien est l'ingrédient principal qui m'anime dans mon métier."*

Certaines dans cette catégorie développent les causes, et décrivent plus les impacts que la perte de ce lien a sur leur métier

*"Le constat, dans un des services où j'interviens, est flagrant. Auprès des jeunes parents que nous accompagnons, nous passons plus de temps à parler de et faire des démarches en ligne que de leurs enfants, leurs projets... Alors que c'est notre cœur de métier. Le lien humain, l'échange est ce qui nous permet d'accompagner les personnes dans leur réflexion, cheminement, élaboration à leur rythme."*

Une autre partie témoigne de son **inquiétude pour les usager·es**,

*"A cause du risque de rupture d'accompagnement pour le bénéficiaire qui ne possède pas d'outil numérique"*

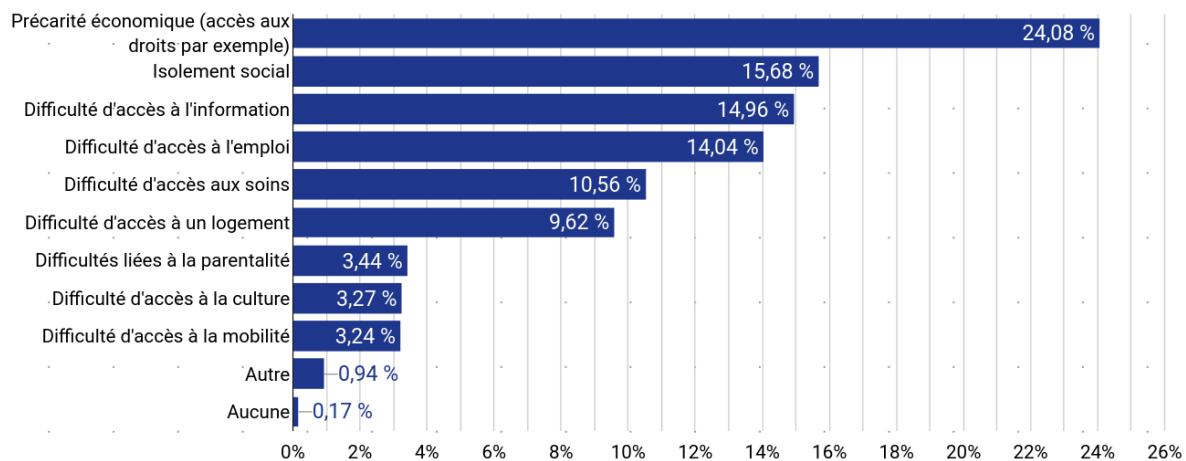
*"Parce que cela creuse encore les inégalités et la précarité des plus fragiles"*

**Pour elles, le fait qu'une partie de la population n'y ait pas accès suffit à questionner l'utilisation et la généralisation de l'outil.**

### c. La fracture numérique renforce les vulnérabilités

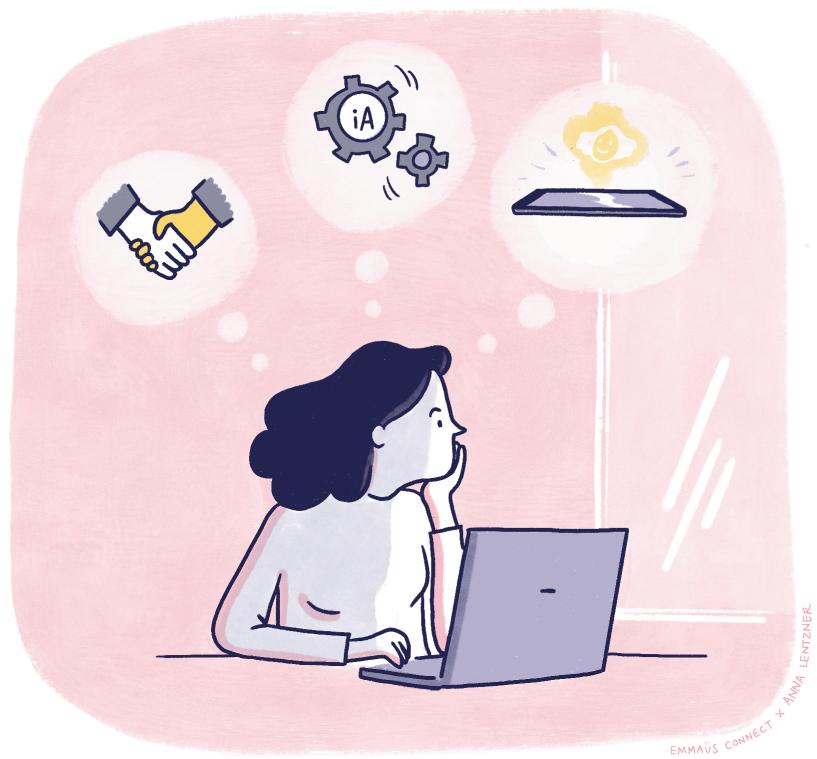
La dématérialisation des démarches administratives semble avoir servi de révélateur des problématiques de la fracture numérique tout en aggravant son impact.

**Quelles vulnérabilités pensez-vous que le manque d'accès et/ou les difficultés à utiliser le numérique peut renforcer ?**



A la question "Quelles vulnérabilités pensez-vous que le manque d'accès et/ou les difficultés à utiliser le numérique peut renforcer ?", **25% des réponses se sont orientées sur la difficulté d'accès au droit, et donc le renforcement de la précarité économique**. Nous verrons dans la suite de cette enquête que l'accès au droit est une préoccupation centrale dans ce secteur au point que l'on retrouve des allusions à la pénibilité des démarches administratives tout au long des réponses, même lorsque la question est a priori éloignée du sujet. Ces arguments sont détaillés dans le paragraphe 2 de la partie 1 et les paragraphes 2aiii et 2bii de la partie 2.

Seules 11 répondantes estiment que l'illectronisme n'a pas d'impact négatif sur l'insertion sociale d'une personne, laissant les **99,83%** restants être **d'accord sur le fait que la mauvaise insertion numérique renforce les vulnérabilités**.



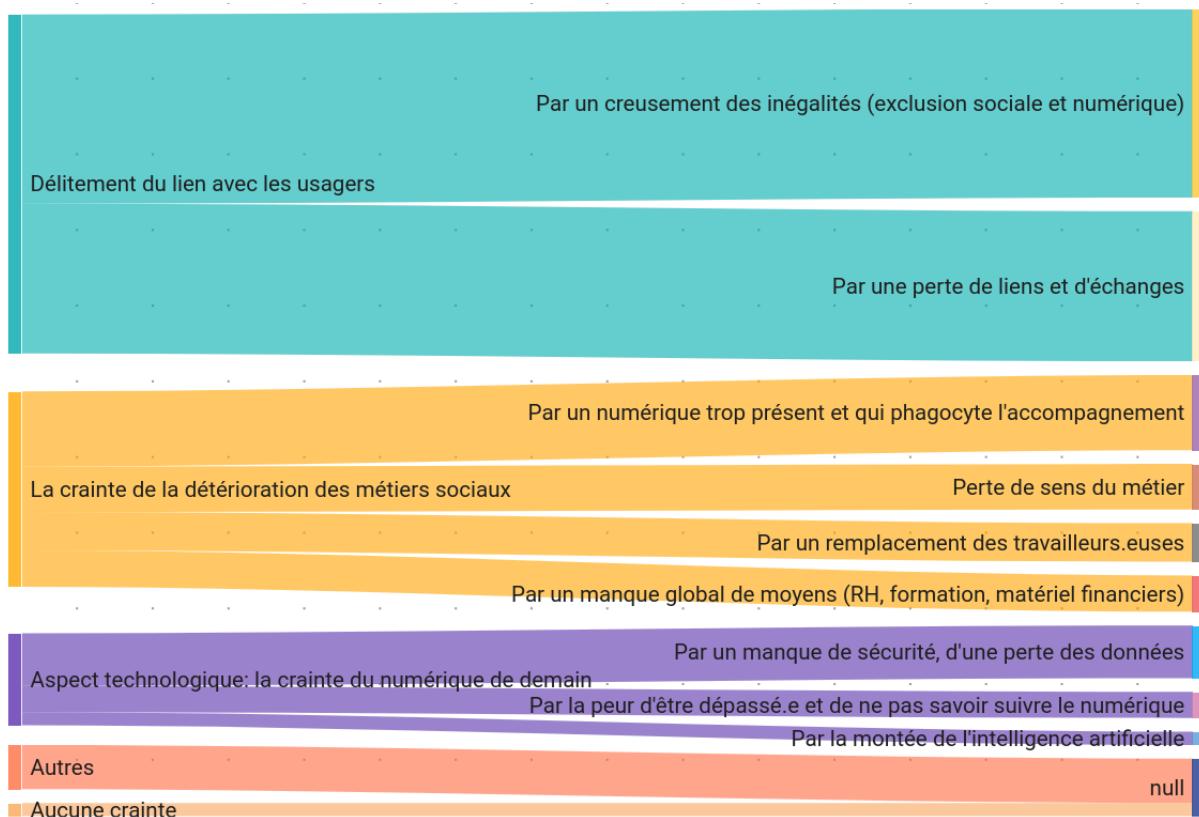
EMMAÜS CONNECT X ANNA LENTZNER

## PARTIE 3

### **Les perspectives pour une amélioration de la relation entre numérique et professionnelles**

# 1. Les perspectives négatives du numérique de demain dans le travail social

Quand vous pensez au numérique de demain dans votre secteur d'activité, quelles sont vos craintes ?



## a. Le délitement du lien avec les usager·e·s

De façon similaire aux autres réponses ouvertes, la crainte remontée par **50%** des répondantes est le **délitement du lien humain**. Ici, c'est le lien avec le public qui les inquiète avant tout.

Elles ont peur de ce délitement premièrement à cause de la situation sociale globale (à 28%). Leur constat est que **les inégalités s'accentuent**, que le service public est de moins en moins présent, et que de plus en plus de personnes se retrouvent en situation de vulnérabilité. Les tendances sociales de ces dernières années, leur expérience au quotidien les amène à penser que la fracture numérique va se creuser de plus en plus, jusqu'à accentuer une fracture de la société.

*"que cela renforce encore plus la facture numérique, que cela rende encore plus les personnes accro à leur téléphone, aux réseaux sociaux ou répande encore plus les fake news, les théories complotistes, que celà rendent plus difficile de détecter des arnaques potentielles notamment avec les IA"*

*"une société à 2 vitesses : les personnes éloignés du numérique sont de + en + dépendante (prendre rdv chez un médecin, liaison avec leur banque, recherche d'emploi, impôt, acheter une place de cinéma/spectacle...)"*

Dans le choix des mots, il est question d'éloignement, de polarisation, de marginalisation, d'isolement et d'exclusion.

Pour les 22% restants, il s'agit d'**une baisse d'intensité dans le lien**. Cette baisse aurait comme causes l'éloignement physique, ou une déshumanisation des situations jusqu'à ne plus traiter les problématiques des plus marginalisés. Cette catégorie redoute parfois plus largement un affaiblissement des liens interpersonnels à l'échelle de la société.

"que tout lien social soit passé à la trappe"

"que l'évolution du numérique efface la possibilité d'échanger avec une personne en direct"

"d'avoir davantage de dossiers à gérer informatiquement et moins de liens avec nos salariés"

En tous cas, on observe que les interrogées qui ont répondu dans cette catégorie (la baisse d'intensité du lien), ont beaucoup plus répondu (67% contre 51%) qu'elles l'identifient comme le frein majeur au numérique aujourd'hui (paragraphe 3). **Elles trouvent donc en grande majorité que le problème existe déjà dans le présent et craignent qu'il ne s'accentue.**

### b. Crainte de la détérioration des métiers sociaux

Les enquêtées s'inquiètent de l'évolution de leurs missions, de la perte de sens dans leur travail et donc de **la détérioration des métiers sociaux à 29%**. Les répondantes identifient 4 raisons à cette détérioration.

Comme cela a déjà été vu précédemment, **une partie des professionnelles se sent submergée** (pour reprendre l'émotion la plus citée à 12% par ces mêmes personnes en réponse à la question "Quelle est l'émotion qui vous vient quand on évoque le numérique de demain dans votre secteur professionnel ?") **par le numérique** (dans la partie 2, les paragraphes de la 2ème section). L'outil risquant de devenir "trop envahissant" pour elles.

D'autres personnes vont plus loin dans l'analyse et font le lien entre le numérique et l'administration, faisant allusion aux conséquences des nouvelles organisations du travail social. L'évolution des attentes vis-à-vis des associations en matière de reporting mais également de modèle économique sont identifiées comme des sources de conséquences négatives pour le métier. Le numérique est perçu comme un intrinsèquement lié aux dynamiques documentées, notamment par le Conseil économique, social et environnemental (CESE), de raréfaction des financements de fonctionnement et d'une généralisation de la logique d'appel à projet.

"une nouvelle épidémie de burn-out numérique"

"trop de temps passer à la rédaction de dossiers de subvention pour des petits montants et peu de place laissée à l'imagination et l'autonomie"

"rigidité des administration accrue"

Ainsi, étant privées de leur pouvoir d'aider, les professionnelles du secteur de l'ASI citent la **perte de sens** qu'elles redoutent.

"la perte du sens du travail social"

"peur que l'on devienne un technicien numérique expert"

"cela nous happe de plus en plus du côté de l'instrumentalisation, de la marchandisation du travail social."

Parmi les transformations qu'elles redoutent, la principale est la **transformation de leur métier en celui d'agente administrative** et le risque que leur aide ne serve qu'à permettre l'accès aux droits et qu'elles ne soient réduites qu'à l'accompagnement au remplissage de formulaire en ligne.

Une autre crainte est celle du **remplacement des travailleuses**. Deux causes de remplacement sont citées, la "robotisation" et "IA qui remplacera(it) le travailleur social". Cette peur semble alimentée par les dynamiques récentes de médiatisation de l'intelligence artificielle et par les discours annonçant un déploiement de l'intelligence artificielle dans la fonction publique faisant craindre qu'elle ne soit généralisée dans la relation à l'usager·e.

La dernière crainte liée à la détérioration du métier est **le manque de moyens**. Que ce soit en ressources humaines pour les professionnelles, en matériel, en montant d'aides pour le public, ou en formation pour tout le monde.

"toujours plus de démarches en ligne avec l'exclusion que cela génère par manque de formation / d'accès au matériel des publics"

"que l'argent mis dans le numérique impacte le budget pour embaucher des professionnels de terrain"

"Manque de formation"

### c. Crainte des évolutions techniques numériques

Enfin, **13%** des répondantes craignent les dangers liés à l'évolution du numérique en tant qu'outil. Cette fois-ci, les craintes sont liées spécifiquement à la technicité et pas à son utilisation. Plusieurs dangers sont identifiés:

**Le manque de sécurité et la perte des données.** La sensation des enquêtées est que le papier n'est pas piratable, et que les sources de fuite sont plus faciles à comprendre et à prévenir. Les interrogées se sentent "exposées" avec le numérique.

"peur de la perte de données, car les pirates sont innovants de leurs méthodes d'approche et ont un grand sens de l'adaptation"

"complexité pour garantir confidentialité"

"alimenter des data centers / respect des données personnelles bafouées"

Cette peur partagée par un grand nombre de citoyen·nes est particulièrement présente chez les répondantes du fait de leur devoir de confidentialité qui les pousse à avoir une attention particulière sur ce sujet. L'utilisation de plus en plus importantes de logiciels métiers et de suivi dans lesquels des informations sont quotidiennement rentrées contribue également à alimenter cette inquiétude.

**La peur d'être dépassée**, de ne pas pouvoir s'adapter à l'infini aux évolutions techniques, "Ne plus maîtriser les futurs outils", ne concerne que 4% des répondantes ce qui tend à confirmer le fait que les inquiétudes autour du numérique relèvent avant tout de son impact sur la relation avec les personnes accompagnées plutôt que de la capacité à maîtriser les outils.

**L'intelligence artificielle.** Sur cette question, les raisons de craindre l'IA sont assez variées, et parfois ne sont pas caractérisées. On note néanmoins dans les verbatims de la peur liée à la perte de contrôle, d'être remplacé par une machine.

"l'utilisation de l'intelligence artificielle"

"utilisation d'IA ou d'algorithme pour l'accueil et l'orientation des personnes"

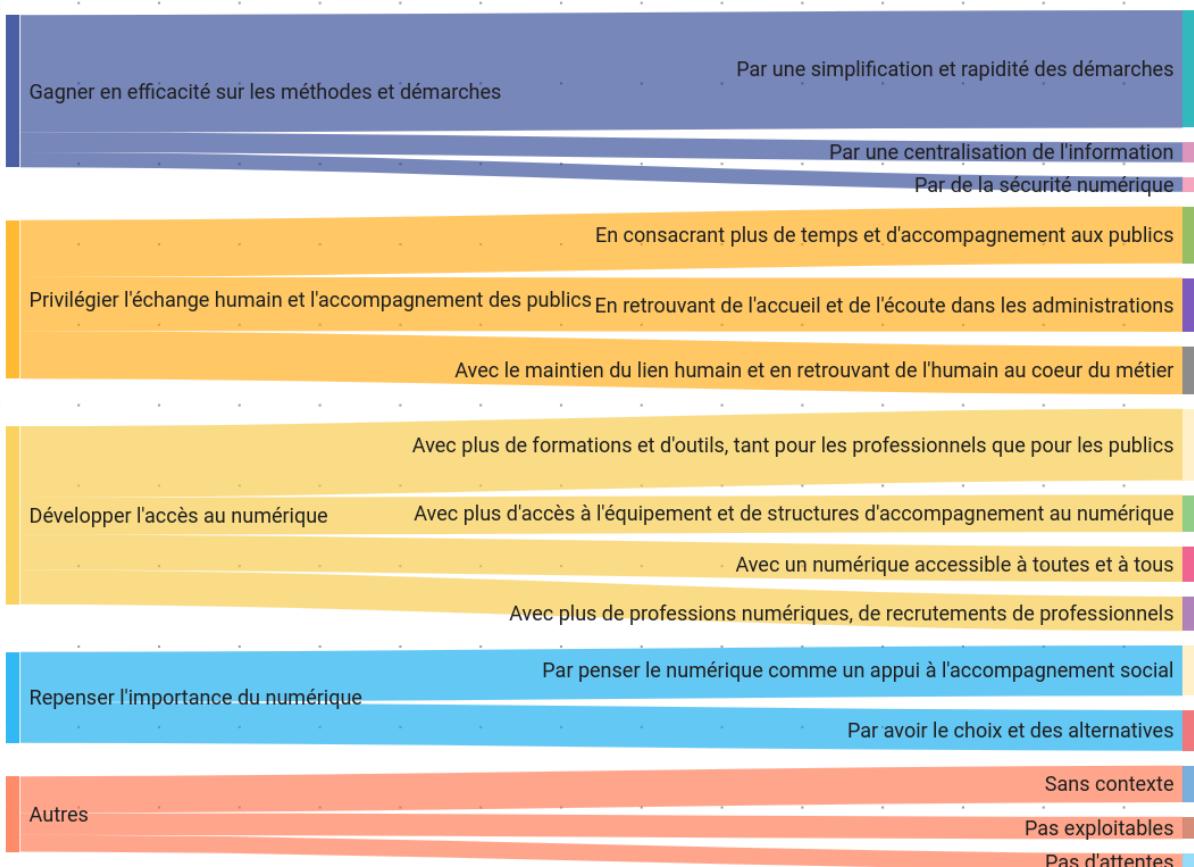
"l'IA et sa mauvaise utilisation"

"Intelligence artificielle: création d'autres frein pour les bénéficiaires."

"IA qui décide à la place d'humains"

## 2. Les perspectives positives du numérique de demain dans ce secteur d'activité

Quand vous pensez au numérique de demain dans votre secteur d'activité, quelles sont vos attentes ? Vos espoirs ?



Ces réponses nous donnent la possibilité d'agir pour un futur souhaitable et bénéfique pour la société.

### a. Développer l'accès au numérique

Pour **27%** des répondantes, les attentes se portent avant tout sur le développement de son accès.

**Le développement de la formation au numérique** aussi bien pour les professionnels que pour les publics est ainsi la première attente puisque mentionné dans 11% des réponses.

*"une meilleure accessibilité et une offre de formation tout public pour l'autonomie de chacun.e"*

*"une formation pour les professionnels en fonction de leur besoin mais également pour pouvoir être attentif et accompagner nos publics contre la précarité numérique"*

Cette formation est donc demandée à la fois pour les professionnelles, mais également pour le public. L'offre de formation doit être plus large, et adaptée à plus de monde. Il y a aussi ici une faible partie qui demande des outils plus pertinents.

*"que les partenaires aient des outils communs (une seule plateforme pour tous" - idée qui sera développée dans le dernier paragraphe*

*"la formation et l'accès pour tou.te.s afin que personne ne soit laissé de côté. Le numérique comme outil de facilitation d'accès et de transmission de l'information, de suivi de l'activité et de l'accompagnement des usagers. Gain de temps pour les équipes. Des outils interactifs, innovants, attrayants et donc facilitant le travail des équipes. Pour conclure : des outils facilitateurs et du temps gagné pour nos missions d'accompagnement individuel"*

Pour améliorer l'accès pour tous·tes, la question de **l'équipement** technique est également centrale. Les répondantes abordent la connexion, les smartphones, les ordinateurs, un réseau de téléphonie fonctionnel, et tout cela gratuitement, ou à prix réduit, ou avec une augmentation des aides financières.

*"Donner accès gratuitement à tous et à toutes à un smartphone de qualité"*

*"Des outils numériques accessibles et utilisables par tous pour une meilleure intelligence collective"*

Est également mentionné la nécessité d'améliorer le **maillage territorial de structures** qui répondrait au besoin d'accompagnement (léger ou de formation) des publics.

*"Il faudrait des espaces numériques qui soient également formés à l'accueil de nos publics, des assistantes sociales devraient se spécialiser et travailler dans ces espaces, bien pourvus en connexion internet"*

*"plus de lieux d'accès commun pour une entraide, avec des formations ouvertes à toutes gratuites."*

*"Développer plus d'ateliers numériques réguliers dans les territoires ruraux"*

L'attente d'une **augmentation du nombre de postes dédiés à l'inclusion numérique** est également soulignée dans les réponses.

*"soutenir la création des CNFS"*

*"plus de personnes pour former gratuitement les usagers au numérique et une aide à la fourniture de matériel numérique et un accès à internet accessible"*

*"plus de personnel en renfort dans nos structures"*

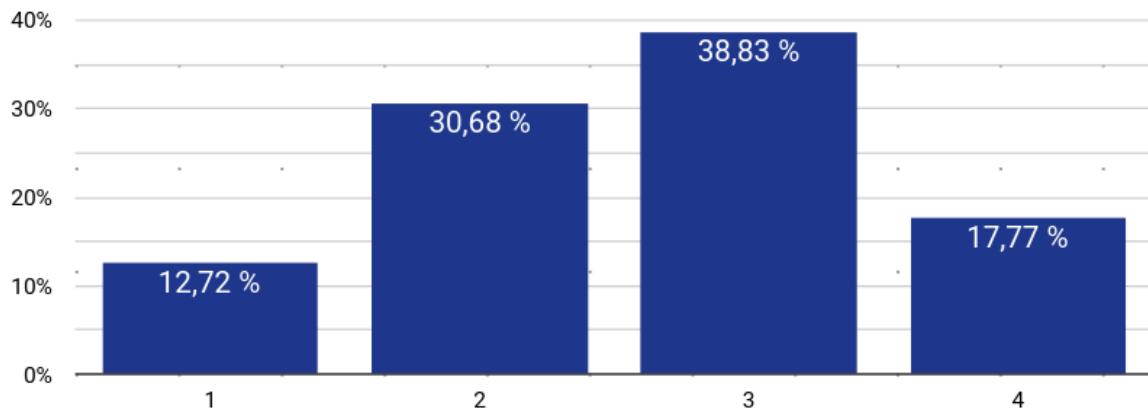
### a. Les besoins de formation

Une des questions posées porte sur les besoins en formation des professionnelles de l'action sociale et l'insertion.

### Avez-vous le sentiment d'avoir été suffisamment formé·e au numérique ?

1 : pas du tout

4 : oui, totalement



Si une majorité des répondantes estime avoir été suffisamment formée au numérique (57%), **une part considérable (43%) estime l'être insuffisamment** voire pas du tout formée pour 13% d'entre elles. A la lumière de la place centrale qu'occupe aujourd'hui le numérique dans les métiers de l'action sociale et de l'insertion, ces données peuvent être considérées comme alarmantes.

Ce constat est d'autant plus fort chez les personnes vivant mal ou très mal la numérisation de leur pratique professionnelle puisque 24% estiment ne pas avoir du tout reçu assez de formation, et 39% estiment n'en n'avoir pas reçu assez, passant d'un total de 43% pour l'ensemble de répondants pour les deux premières réponses à 64%. **On voit donc que la question de la formation et de l'aisance sur la numérisation sont étroitement liées.**

Pour ces personnes, les sujets prioritaires pour la formation sont l'analyse et résolution de problèmes sur le numérique et les démarches en ligne.

Parmi les besoins les plus spontanés que l'on retrouve dans d'autres réponses (cf partie 3), la question de la formation à l'accompagnement numérique revient très souvent dans les réponses ouvertes.

### b. Privilégier l'échange humain et l'accompagnement des publics

Pour **24%** des interrogées, un futur souhaitable est un futur où les liens interpersonnels sont plus forts grâce au numérique, où il permet des échanges et à chacun·e de mieux s'insérer socialement. Cela passerait par 3 changements au sein de leur secteur.

Premièrement en permettant **plus de temps pour l'accompagnement**. Il est ici question d'augmenter les exigences en matière d'insertion, que cet aspect soit de nouveau prioritaire, et que le numérique soit plus discret ou plus efficace, qu'il permette à chacun·e de prendre du temps pour l'humain. L'ambition est aussi de vaincre la fracture numérique. Du temps est aussi demandé à l'outil : qu'il évolue moins rapidement, et que les formations permettent à tout le monde de se former avant qu'une toute autre innovation vienne tout bousculer.

*"Que cela nous permette de gagner du temps pour en consacrer plus au téléphone avec l'adhérent, pour un contact plus humain. Le numérique ne doit pas supprimer le contact humain, mais le faciliter."*

*"Libérer les pros de certaines tâches pour que l'on puisse se concentrer sur l'accompagnement des publics"*

*"Que cela ralentisse un peu, qu'il y ait plus d'humanité et de temps accordé à l'accompagnement, des apprentissages adaptés et laisser le choix papier/numérique"*

Deuxièmement, en retrouvant **du contact avec les administrations**. Les répondantes ont exprimé ce frein tout au long du questionnaire (partie 1 paragraphe 2, partie 2 paragraphe 2b). Elles souhaitent au moins pouvoir communiquer avec les administrations, avec un contact privilégié, mais vont aussi plus loin en demandant à l'Etat français de recréer des guichets accessibles par le public.

*"un retour en arrière avec un accueil / accompagnement physique de qualité de la part des structures qui dématérialisent, qu'elles prennent leur responsabilité car elles sont à l'origine de cette précarité (CAF, Préfecture, impôts, CARSAT, etc.)*

*"revenir à des permanences physiques dans les institutions"*

Enfin troisièmement, les interrogées demandent aussi à **retrouver la relation humaine qui est le cœur de leur métier**. Cet argument rejoue le premier, en touchant plus au sens que portent ces travailleuses à leur métier. Il leur faut retrouver cette valorisation qu'elles trouvent en aidant autrui, en se concentrant sur les plus exclu·e·s. On retrouve ici le même argument que dans le paragraphe 2biii.

*"se concentrer davantage sur la relation"*

*"tenir compte des personnes éloignées du numérique et qui n'y viendront jamais (ex: personnes âgées dépendantes et isolées)"*

*"que le soutien, l'échange et l'écoute restent au cœur de mes accompagnements"*

### c. Gagner en efficacité

Pour 18% des répondantes à cette question, il est important d'**améliorer l'efficacité des outils** numériques. Il est ici question de "simplifier", de "faciliter", de "fluidifier" et de "passer moins de temps" sur les outils. On ressent ici encore la frustration des personnes à réaliser des tâches répétitives et qui ne sont pas associées à l'accompagnement des publics : les démarches administratives pour l'accès aux droits.

*"la simplification des démarches en ligne pour meilleur inclusion"*

Les 5% restants proposent deux améliorations concrètes : **la centralisation des informations** (cf partie 3 paragraphe 3b) et la **sécurisation des données** (cf partie 3 paragraphe 1c).

#### d. Repenser la place du numérique

La dernière attente pour **14%** des répondantes est celui de repenser l'importance donnée à l'outil numérique et de **redonner au numérique sa place d'outil au service du travail** social.

*"usage raisonnable des outils numériques afin qu'ils ne prennent pas le pas sur la relation humaine (entre partenaires et avec les bénéficiaires)".*

Pour cela, il est demandé une "cohabitation", un travail d'ensemble, "équilibré", en intelligence collective. Ici, les enquêtées demandent de la sérénité et de la modération aux technophiles. L'innovation est synonyme d'émulation et de motivation pour la plupart, mais il est demandé de prendre le temps de la réflexion afin de mener des changements qui seront plus bénéfiques que néfastes.

Aussi, les travailleur.euses souhaitent **trouver des alternatives au numérique**. En tant qu'outil, le numérique devrait être dispensable, et donc facultatif.

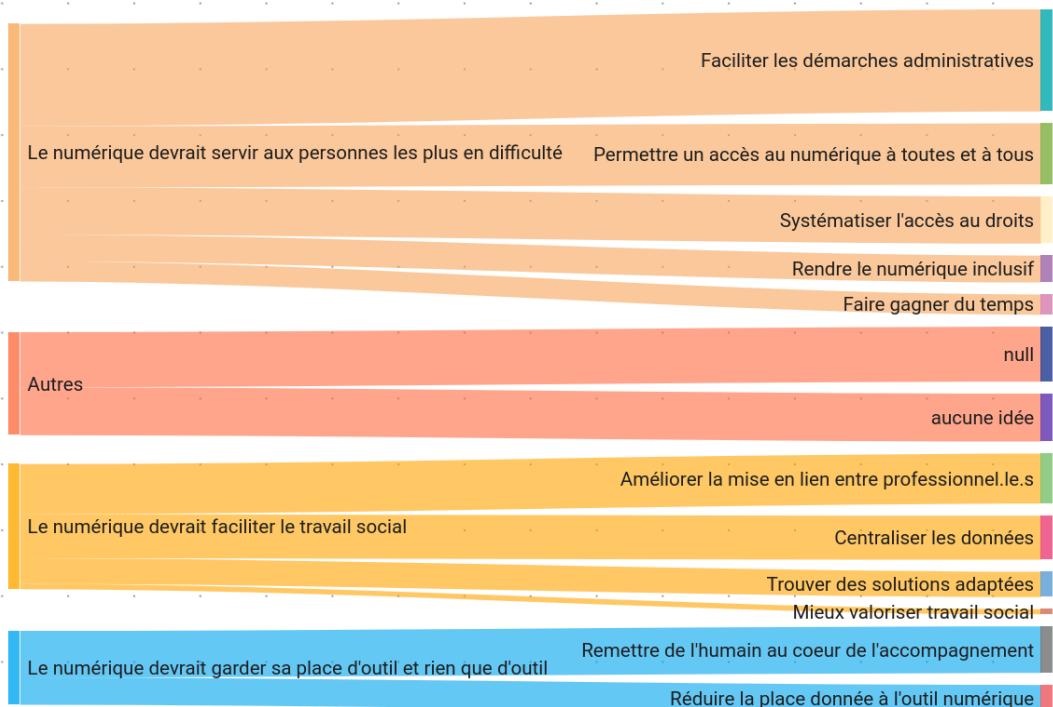
*"que la dématérialisation ne soit pas totale, qu'il reste des alternatives"*

*"laisser la possibilité aux gens de CHOISIR !!!!! Si ils veulent rester sur papier, laisser du papier"*

*"un usage modéré et utile du numérique. Le numérique oui mais le tout numérique non"*

### 3. Le numérique souhaitable pour les professionnelles de l'action sociale et de l'insertion

Si vous aviez une baguette magique, que pourrait faire le numérique au service de votre travail social ?



Cette question a amené beaucoup de réponses riches et diversifiées nécessitant de faire des choix de catégorisation pouvant présenter des biais. Seules les idées partagées par au moins un pourcent des répondantes sont ici développées. L'ensemble des verbatims étant disponible sur la plateforme en ligne en libre accès.

#### a. Le numérique devrait servir aux personnes les plus en difficulté

Le **bien-être du public reste ici la principale préoccupation** des répondantes puisque **45%** d'entre elles apportent des solutions qui visent à servir les personnes les plus exclues.

Pour que le numérique serve cet objectif, **18%** des répondantes à cette question demandent **une facilitation des démarches administratives**. En écho aux réponses à la question "Quelles vulnérabilités pensez-vous que le manque d'accès et/ou les difficultés à utiliser le numérique peut renforcer?", la principale vulnérabilité qu'accentue la précarité numérique est la précarité économique, par l'impossibilité d'accéder à leur droit.

"être vraiment facilitatrice pour l'ouverture des droits. les personnes puissent bénéficier de l'ensemble de leur droits sans multiplier les démarches et les documents transmis."  
"un numérique qui guide pas à pas les personnes dans les démarches administratives qu'ils ont à faire"

*"faciliter l'ensemble des démarches en réduisant les délais de traitements avec possibilité d'un référent de dossier nominatif à contacter et non une plate forme"*

D'autres personnes interrogées vont plus loin dans leur demande : si elles avaient une baguette magique, **l'accès aux droits serait systématique.**

*"Déetecter les personnes en situation de précarité et n'ayant pas mobilisé tous leurs droits et automatiser leur mise en place, y compris pour les revenus d'urgence/de remplacement."*

*"Donner les droits aux personnes sans les demander, en automatique. Capable d'ajuster automatiquement les droits sans rupture sèche et sans réflexion."*

Un autre élément, qui répond énormément aux paragraphes 2b de la partie 2 est la demande de **gagner du temps sur les tâches numériques**. La demande est ici de répondre à la promesse initiale de faire gagner du temps sur des tâches peu valorisées pour les publics pour passer plus de temps sur l'accompagnement.

*"être plus un gain de temps qu'un coût de temps (saisies, tri des mails et infos etc)"*  
*"permettre de libérer du temps pour des accompagnement en gerant les tâches sans plus value"*

Remonte également l'envie de **permettre un accès au numérique à tous et à toutes**. Les éléments de cette catégorie sont très similaires au paragraphe 2a partie 3. En effet, on retrouve ici aussi le problème de l'accès à l'équipement (ordinateur, smartphone et tablette), de la gratuité des services, de la formation pour les professionnelles et les publics.

*"être plus accessible pour les familles (smartphones et internet - chers)*  
*"équiper tout le monde de réseau, de matériel , de formation pour notre public sur le numerique ( mail, creation compte etc)"*  
*"Rendre l'accès au numérique accessible à tous sans coût financier"*

Enfin les répondantes souhaitent pouvoir **rendre le numérique plus inclusif**. La culture du numérique est l'ensemble des codes récurrents qui sont inhérents à cet environnement, comme par exemple l'association du symbole  avec un "Menu". L'ensemble de ces codes rend un environnement numérique opaque pour des personnes ne les maîtrisant pas. Ainsi, rendre un environnement accessible passe aussi par un environnement intuitif, quelque soit le niveau de connaissances.

*"Être tellement intuitif et en FALC que les personnes pourraient réaliser leurs démarches seules et en confiance"*  
*"site et fournisseurs d'accès totalement accessibles aux personnes handicapées, personnes peu à l'aise avec l'écrit ou le français"*  
*"repérer des thèmes de problématiques afin de proposer des outils adaptés aux besoins des usager.... partir des gens pour aller au numérique et pas l'inverse"*

En ayant cette interprétation du "numérique accessible", on obtient un chiffre de **19% de personnes qui demandent un numérique plus accessible, que ce soit par des moyens matériel**

**(hardware, équipement) que par la conception des programmes (software, UX, interface utilisateur).**

### b. Le numérique devrait faciliter le travail social

21% des réponses se concentrent sur la facilitation du travail social, du point de vue de la professionnelle. Quatre idées majoritaires ressortent de l'analyse.

Tout d'abord, elles souhaitent **améliorer les liens entre professionnelles**. On voit ici un besoin de retrouver du lien. Ce lien est d'abord humain, et aide à revaloriser le secteur, à redonner du sens à leurs métiers. Il est aussi opérationnel : une seule personne ou dispositif ne peut pas avoir l'expertise pour lever tous les freins à l'insertion d'un·e usager·e. Globalement, elles demandent une animation de leur réseau et de faire vivre leur communauté.

*"une chose seule ne peut rien résoudre, c'est la synergie qui permet le changement"*\*  
*"permettre l'interactivité des dispositifs et des acteurs pour un traitement plus rapide des situations de précarité"*

Ce besoin a déjà été exprimé plus haut dans le rapport. On voit ici cependant une nouvelle notion, celle de la **qualité de la donnée**.

*"rentrer un frein rencontré (logement / santé etc..) dans un logiciel et obtenir une liste des partenaires à solliciter"*

*"recenser toutes les offres et contacts (bien évidemment si on avait une baguette magique)".*

Une solution mise en avant par beaucoup de répondantes est **la centralisation des données**. Elles demandent l'application du "dites-le nous une fois", en ayant une plateforme sécurisée, accessible aux travailleurs sociaux et toute personne ayant les autorisations nécessaires, contenant tous les documents déjà fournis par l'usager·e. Cela faciliterait les démarches, et le suivi de l'usager·e, tout en demandant moins de travail à ce·tte dernier·e. Cet outil serait également partagé avec les administrations qui pourraient mettre à jour l'avancée du dossier en temps réel pour que la professionnelle de l'ASI puisse mieux accompagner l'usager·e.

*"un portail où l'on pourrait avoir toutes les informations des gens sans perdre de temps"*  
*"un compte personnel unique et sécurisé qui permet à chacun de pouvoir faire des démarches en ligne de façon simple et accompagné"*  
*"simplifier les demandes et voir où en est le suivi de dossiers, comme par exemple avec la MDPH et/ou le SIAO : rendre le suivi des actes du service public transparent et accessible"*

Une catégorie de réponses regroupe tous les témoignages de besoin de résolution d'un problème particulier. L'espoir est ici que le numérique puisse être utilisé pour **trouver des solutions adaptées** aux besoins des personnes.

"résoudre une grosse problématique d'un jeune en insertion avec des freins sociaux"

"Trouver la solution à chaque problème"

"Proposer des actions, des outils adaptés pour chaque situation particulière et surtout des méthodes d'apprentissage sur mesure."

### c. Le numérique devrait garder sa place d'outil, de rôle de moyen pour améliorer l'accompagnement social

Le souhait de **maintenir le numérique comme un outil** concerne 13% des verbatims. Cette perspective s'oppose ici à un sentiment d'une société qui se met au service du numérique et pas du numérique comme d'un moyen d'accomplissement.

"rester un outil et pas un objectif"

"Mieux aider au quotidien et ne pas être "prisonnier" du numérique"

"[le numérique devrait] se mettre au service de l'humain, et non l'inverse comme c'est la tendance continue depuis 10 ans"

"que les outils informatisés s'adaptent à l'humain (et non l'inverse)!"

L'autre facette de cette demande est de **recentrer l'attention sur l'humain qui est au centre de l'accompagnement**. On touche ici au sens profond du métier. Cette catégorie est pleine de verbatims qui décrivent bien ce que les enquêtées défendent dans leur quotidien.

"Réussir à recréer du lien et favoriser la rencontre physique des personnes. En fait, j'aimeraï que le numérique nous ramène au réel au lieu de nous amener toujours plus loin dans le virtuel favorisant un isolement toujours plus grand."

"Aider au lien social, à la rencontre, à la connaissance de l'autre et à l'altruisme. Œuvrer pour la défense des droits des plus précaires"

# Recommendations

Loin de simplement proposer une critique du numérique dans les métiers de l'action sociale et de l'insertion, les réponses apportées dans le cadre de l'étude permettent d'identifier des perspectives d'évolution pour les années à venir qui peuvent être formulées en trois grands axes de recommandations.

- **Accompagner et outiller les professionnelles de l'action sociale dans les usages numériques**

Plus de 43% des professionnelles de l'action sociale interrogées estiment ne pas avoir été assez formées sur le numérique alors que dans le même temps l'étude montre une omniprésence des outils numériques dans leur métier aussi bien sur le travail administratif que dans l'accompagnement social. Les professionnelles de l'action sociale jouent de plus en plus un rôle de médiatrice numérique. Il est donc essentiel de les former sur les usages numériques professionnels permettant de bien pratiquer leur métier mais également sur l'accompagnement des publics sur les compétences numériques de base. De même, à mesure que la dématérialisation avance et que les procédures font appel à des outils numériques, il est essentiel de leur permettre d'acquérir une culture numérique notamment algorithmique. Enfin elles sont nombreuses à faire remonter le manque de moyens matériels permettant de réaliser correctement leur travail:

- **Financer la formation des professionnelles de l'action sociale** tout au long de leur carrière, aussi bien sur les usages numériques professionnels qu'à l'accompagnement des publics aux compétences numériques de base.
- **Financer l'équipement des structures sociales** en outils numériques (connexion WiFi, équipements informatiques, logiciels).
- **Intégrer largement les questions numériques au programme de formation des métiers de l'action sociale** et notamment les questions de culture numérique et algorithmiques.

- **Promouvoir un numérique simplificateur et au service de l'humain**

L'étude témoigne d'une omniprésence du numérique qui, loin de permettre d'augmenter le temps d'accompagnement humain, a au contraire été liée à une hausse des demandes de reporting et de suivi administratif. Plusieurs recommandations permettraient de pallier à cet écueil afin de consacrer plus de temps à l'accompagnement humain en réduisant le reporting, la collecte de données et le nombre de démarches à réaliser:

- **Réduire la quantité de données individuelles collectées** dans le cadre des démarches administratives et continuer le développement dans une logique de "**dites-le nous une fois**" en vue d'alléger le reporting;

- Réduire la quantité de reporting exigée auprès des professionnelles notamment dans le cadre des financements associatifs;
- Généraliser le versement automatique des prestations sociales;
- Impliquer les professionnelles de l'action sociale dans la mise en place des outils métiers numériques de demain en les associant à des démarches de co-construction.

- Utiliser le numérique quand il est utile et le mettre au service de l'humain

Une des sources de la surcharge administrative qui repose sur les professionnelles de l'action sociale, que ces dernières identifient par ailleurs, est la dématérialisation des démarches d'accès aux droits qui font peser la charge de l'accomplissement de la démarche sur l'usager. Lorsque ce dernier est en exclusion numérique, et c'est le cas d'une grande partie des personnes en situation de précarité suivies par les professionnelles de l'action sociale et de l'insertion, cette charge se reporte sur la professionnelle qui doit empiéter sur son temps d'accompagnement social. Pour y remédier nous recommandons:

- Incrire dans la loi l'**obligation de proposer des alternatives aux démarches dématérialisées**, avec un accès à un point de contact physique et téléphonique;
- **Faire respecter le droit à ne pas recourir à une démarche dématérialisée**, conformément à l'article L.112-8 du Code des relations entre usagers et administration ;
- **Simplifier les procédures administratives, harmoniser et adapter l'ergonomie et le design des services en ligne** des administrations publiques en mettant en place des **groupes d'utilisateurs centrés sur les publics spécifiques et précaires** pour tester et simplifier l'accès aux droits et garantir leur accessibilité.

Au-delà des personnes accompagnées, les professionnelles sont également victimes de la dématérialisation et de la disparition des guichets humains. En cas de difficultés dans la réalisation des démarches, elles sont elles-mêmes dans l'incapacité de joindre les administrations et donc de résoudre les blocages dans les dossiers. Ce problème pourrait être résolu:

- **Prévoir des points d'accès administratifs** joignables par téléphone pour les professionnelles dans la gestion et le traitement des dossiers des personnes accompagnées;

Une autre réponse pouvant être apportée revient à assurer la montée en compétence des personnes précaires sur le numérique de sorte qu'elles ne rencontrent pas des blocages liés à une situation d'exclusion numérique dans leurs démarches administratives:

- **Déployer un plan de financement de l'inclusion numérique de long terme** permettant d'assurer la continuité des initiatives déjà engagées (notamment le dispositif Conseillers numériques)

## Conclusion

Le rapport met en lumière les mutations étendues que le numérique engendre dans le secteur de l'action sociale et de l'insertion. À travers l'analyse des transformations structurelles des pratiques professionnelles, il apparaît que le numérique constitue à la fois une opportunité et un défi pour les intervenants sociaux. Il facilite l'accès aux droits et améliore les démarches d'accompagnement, mais soulève aussi des inquiétudes majeures, notamment en ce qui concerne la perte de lien humain, le cœur du métier, et la fracture numérique qui accentue les vulnérabilités des publics.

Si les professionnelles perçoivent globalement le numérique comme un outil positif, elles insistent néanmoins sur la nécessité de préserver une dimension humaine dans leurs pratiques. Cela passe par une approche équilibrée où le numérique reste un moyen au service des usagers, sans se substituer aux relations interpersonnelles qui définissent l'essence même de leur mission.

Les perspectives pour l'avenir oscillent entre optimisme et prudence : bien que le numérique puisse offrir des mises en relation précieuses, tant pour l'avancée des situations du public que pour enrichir les pratiques, il nécessite des efforts importants en matière de formation, d'accompagnement des publics et de réflexion sur son rôle dans le secteur. Enfin, il apparaît essentiel que les évolutions numériques soient pensées pour renforcer l'inclusion sociale, en plaçant les publics les plus vulnérables au cœur des priorités.

En conclusion, l'avenir du numérique dans l'action sociale dépendra de sa capacité à s'intégrer harmonieusement au métier, sans le dénaturer, tout en répondant aux besoins croissants d'accompagnement numérique et d'inclusion.

# Annexes

## Annexe 1 - Profil des répondantes

Les sujets de notre étude sont les travailleuses du secteur de l'action sociale et de l'insertion. Une grande variété de métiers est représentée. Nous avons fait le choix de ne pas ouvrir ce questionnaire au bénévoles pour deux raisons principales : la difficulté à caractériser un bénévole impliqué qui connaît bien le secteur d'un bénévole peu investi, et le caractère volontaire du bénévole, qui est en rupture avec la dépendance des travailleuses vis-à-vis de leur activité rémunérée.

L'échantillon de cette étude est de 2542 répondant·e·s. Parmi les caractéristiques notables, on peut relever que :

- À l'image du secteur de l'action sociale et de l'insertion dans son ensemble, une majorité (81,6 %) est constituée de femmes.
- Presque la moitié des personnes interrogées (47,9%) comptent plus de 10 ans d'ancienneté dans ce domaine, leur offrant un recul suffisant pour observer les évolutions professionnelles du secteur.
- La plupart exercent au sein d'associations (46,2 %) ou de structures publiques (47,9 %), reflétant le secteur.
- La part de personnes vivant en zone urbaine est légèrement inférieure à la moyenne nationale (24,4 % contre 33 %), ce qui peut s'expliquer par la concentration des services sociaux dans les zones à forte densité de population.
- Les départements les plus présents parmi les répondant·e·s sont aussi principalement les départements les plus peuplés de France :

Département	Nombre de répondant·e·s	Pourcentage	<a href="#">Classement de population française du département</a>
Paris	247	9,8%	2
Gironde	224	8,9%	6
Nord	194	7,7%	1
Bas-Rhin	163	6,5%	19
Rhône	162	6,4%	4
Savoie	155	6,2%	55
Seine-Saint-Denis	106	4,2%	5

Pour avoir un panel le plus représentatif possible, nous avons listé les métiers les plus présents dans le secteur, et dont nous voulions recueillir les convictions.

Une catégorie "Autre" a permis à tous les participants de poursuivre même si son métier n'était pas listé.

Métier	Pourcentage de répondantEs
Assistant·e de Service Social (ASS)	23,9%
Conseiller·e en Economie Sociale et Familiale (CESF)	11,9%
Conseiller·e en Insertion socio-Professionnelle (CIP)	9,2%
Educateur·ice spécialisé·e (ES)	9,0%
Encadrant·e : directeur·ice d'établissement social, responsable d'équipe ou de service, ... (titulaire CAFERUIS et CAFDES notamment)	7,7%
Conseiller·e Emploi	1,6%
Moniteur·ice éducateur·ice (ME)	0,8%
Technicien·ne en Intervention Sociale et Familiale (TISF)	0,7%
Accompagnant·e Educatif et Social (AES)	0,4%
Médiateur·ice familiale (ME)	0,4%
Encadrant·e technique spécialisé·e (ETS)	0,2%
Aide à domicile	0,1%
Conseillers.ères numérique	2,2%
Intervenants.es - Aides - Accompagnateurs.rices - Conseiller.ère, dans le social	2,1%
Chargés.es Projets - Responsable - Coordinateurs.rices - Directeurs.rices, dans le social	1,6%
Autres métiers du social	10%
Autres métiers dans le numérique	5,5%
Autres métiers de la santé	3,6%
Autres métiers de l'emploi et l'insertion	1,7%
Autres métiers lié au logement	0,4%
Autres métiers	6,2%

#### Métiers des répondantEs

## Annexe 3 - Procédure

Le recueil des données a lieu via une plateforme numérique entre le 21 mai et le 5 juillet 2024. Les réponses ouvertes sont traitées entre juin et fin juillet, grâce à une plateforme de classification sémantique appelée Assembl. Ce travail a été mené par une cheffe de projet, et une chargée de mission, appuyées par un doctorant et trois conseillers numériques chez Emmaüs Connect.

Le questionnaire est rendu disponible par une plateforme administrée pour cet usage spécifique. Le questionnaire est donc disponible en ligne, depuis un lien accessible par tous·tes.

Pour la diffusion de cette enquête, nous avons eu différents alliés au national : La ligue de l'enseignement, Solinum, France Terre d'asile, Nexem, Familles Rurales, et le collectif PANA en plus de La Fonda, de la Mission locale de Charleville Mézières, de l'UNAFORIS, et l'UNIOPSS. Les partenaires locaux ont aussi fortement contribué, mais ils sont trop nombreux pour être cités ici.

Les structures ont diffusé chacune dans leurs réseaux, à l'aide de mailing, de lettres d'informations, de publication sur leur site internet ou de posts sur les réseaux sociaux.

Une fois le recueil des réponses terminé, l'analyse des données a été réalisée avec la plateforme Assembl.

Cet algorithme permet un premier tri sémantique, grâce à l'identification de mot-clés. Les verbatims sont alors validés un à un, avec des étapes de re-classification au fur et à mesure que le nombre de verbatims classés augmente et donne une base de comparaison de plus en plus fournie.

## Annexe 2 - Questionnaire publié

Le questionnaire résultant de ce processus contient 13 questions principales, et au total 24 questions, dont 7 questions fermées (dont les choix possibles sont prédéfinis, le.répondant.e ne peut que choisir l'un d'entre eux) et 17 questions ouvertes (questions pour lesquelles le répondant est complètement libre). 11 de ces questions sont des questions complémentaires, c'est-à-dire qu'elles sont dépendantes d'une certaine réponse à une question précédente, par opposition aux questions principales.

Il contient également 7 questions fermées de segmentation. Ces questions permettent de séparer les répondant.e.s en groupes homogènes pour repérer des tendances en fonction d'un groupe, ainsi que de mesurer la représentativité du groupe interrogé.

	<b>Titre de la question</b>	<b>Segmentation</b>	<b>Type de question</b>
Question fermée	Quel est votre métier ?	True	Choix unique
Question ouverte	Si vous vous reconnaissiez bien dans cette cible, quel est votre métier ?	False	Question ouverte
Question fermée	Dans quel type de structure travaillez-vous ?	True	Choix unique
Question ouverte		False	Question ouverte
Question fermée	Quel âge avez-vous ?	True	Choix unique
Question fermée	Depuis combien de temps exercez-vous cette activité ?	True	Choix unique
Question fermée	Quel est votre genre ?	True	Choix unique
Question fermée	Le milieu dans lequel vous exercez est plutôt ?	True	Choix unique
Question fermée	Dans quel département exercez-vous ?	True	Choix unique
Question fermée	Comment vivez-vous la numérisation de vos pratiques professionnelles ?	False	Choix unique
Question ouverte	Pourquoi ?	False	Question ouverte
Question ouverte	Pourquoi ?	False	Question ouverte
Question ouverte	Comment la numérisation a-t-elle fait évoluer votre métier ?	False	Question ouverte
Question fermée	D'après vous, quel est le plus gros frein lié au numérique pour les professionnel·le·s de l'action sociale et de l'insertion dans leurs pratiques professionnelles aujourd'hui ?	False	Choix unique
Question ouverte	Pourquoi craignez-vous la perte du lien humain ?	False	Question ouverte
Question ouverte		False	Question ouverte
ScoredQuestion Element	Avez-vous le sentiment d'avoir été suffisamment formé·e au numérique ? 1 - pas du tout, 4 - oui totalement	False	Choix unique
Question fermée	A quoi aimeriez-vous être formé·e pour votre quotidien professionnel ?	False	Choix multiple
Question ouverte	Quel(s) autre thématique(s) vous intéresse(nt) ?	False	Question ouverte

Question fermée	Dans votre quotidien professionnel, de quel(s) équipement(s) supplémentaire(s) auriez-vous besoin ?	False	Choix multiple
Question ouverte	Quel équipement vous fait défaut ?	False	Question ouverte
Question ouverte	En quoi le numérique a fait évoluer vos pratiques d'accompagnement social ?	False	Question ouverte
Question fermée	Quelles vulnérabilités pensez-vous que le manque d'accès et/ou les difficultés à utiliser le numérique peut renforcer ?	False	Choix multiple
Question ouverte		False	Question ouverte
Question ouverte	Racontez-nous une situation où votre utilisation du numérique a eu un impact positif sur l'accompagnement que vous proposez	False	Question ouverte
Question fermée	Actuellement, quand vous êtes face à une personne en situation de précarité numérique, est-ce que vous agissez sur ce sujet ?	False	Choix unique
Question ouverte	Quelles actions avez-vous mise en place ?	False	Question ouverte
Question ouverte	Qu'est-ce que vous proposez ? Et que vous manque-t-il pour être satisfait-e ?	False	Question ouverte
Question ouverte	Si vous orientez la personne, vers qui ?	False	Question ouverte
Question ouverte	Quel est l'émotion qui vous vient quand on évoque le numérique de demain dans votre secteur professionnel ?	False	Question ouverte
Question ouverte	Quelles sont vos craintes ?	False	Question ouverte
Question ouverte	Quelles sont vos attentes ? Vos espoirs ?	False	Question ouverte
Question ouverte	Si vous aviez une baguette magique, que pourrait faire le numérique au service de votre travail social ?	False	Question ouverte