

Point fort

L'insertion professionnelle : une politique sociale transversale

L'insertion professionnelle fait désormais partie des objectifs-clés de l'Etat social. Cela n'a pas toujours été le cas, même si le processus de développement des politiques sociales gère depuis longtemps les enjeux de l'interface entre travail et prestations sociales.

Texte : Giuliano Bonoli, professeur, IDHEAP, Université de Lausanne

En principe, tous les régimes sociaux pour des personnes en âge de travailler affichent un objectif de soutien à l'insertion. Toutefois, cet objectif n'a pas toujours été mis en œuvre avec une grande conviction. Dans l'assurance invalidité (AI), par exemple, le principe « la réinsertion prime sur la rente », même si déjà présent dans la première loi, n'était pas appliqué systématiquement avant les réformes des années 2000. Les lois cantonales qui régissent l'aide sociale contenaient en général des principes tels que l'accompagnement vers l'autonomie (financière), mais les dispositifs n'avaient pas vraiment les moyens ni les outils pour faire ce travail.

En Suisse, comme dans d'autres pays européens, le tournant vers l'insertion professionnelle démarre vers le milieu des années 1990 et se poursuit jusqu'à nos jours. La première assurance sociale à effectuer cette réorientation est la LACI (Loi sur l'assurance chômage et l'insolvabilité). Lors de sa deuxième révision, adoptée en 1995, cette assurance s'est dotée d'un dispositif moderne de soutien à la réinsertion professionnelle. La nouvelle loi institue les offices régionaux de placement (ORP) et développe une grande palette de mesures favorisant l'accès au marché du travail.

Dans les années suivantes, les autres régimes de l'Etat social sont aussi concernés par le tournant vers l'insertion professionnelle : d'abord l'AI au niveau fédéral et ensuite l'aide sociale, de manière très variable en fonction du canton et parfois de la commune. Plus récemment, c'est le domaine de l'asile et de la migration qui essaye de développer une stratégie d'intégration basée sur l'insertion professionnelle. Au début des années 2020, on peut affirmer que l'insertion professionnelle est devenue une tâche centrale et complètement transversale pour l'Etat social. Seul le domaine de la retraite n'est pas (encore ?) concerné par ce mouvement.

Coordination et inégalités

La Suisse étant un pays fédéral avec une faible centralisation du pouvoir, ce mouvement s'est fait de manière peu coordonnée. Même les institutions fédérales, assurance chômage et assurance invalidité, ont développé leurs stratégies respectives de manière complètement indépendante. L'aide sociale, cantonale, voire communale, suit aussi son propre parcours, rendu souvent difficile par le manque de masse critique pour pouvoir développer les compétences nécessaires. Le dernier arrivé, le domaine de l'intégration des migrant-e-s, dispose de peu d'organes de mise en œuvre et est obligé de s'appuyer sur d'autres institutions. Malgré cela,

on assiste à une tentative ultérieure de développer un système parallèle, avec des fournisseurs de mesures d'insertion professionnelle destinées uniquement aux migrant-e-s.

Ce processus de développement peu coordonné soulève un certain nombre de problèmes. Tout d'abord celui du *know how*. Soutenir des bénéficiaires dans leurs efforts d'insertion professionnelle demande certaines compétences, qui varient en partie en fonction de la population aidée, mais qui dépendent surtout du marché du travail local et régional. Le deuxième problème est celui de la prise en charge des personnes qui tombent entre les dispositifs, et qui, du fait de la relative indépendance des différentes institutions, peuvent se retrouver sans soutien ou avec un soutien inadapté. Troisièmement, la fragmentation de l'Etat social encourage aussi des comportements de report de charge. L'insertion professionnelle étant, objectivement, une tâche compliquée, il est plus simple parfois de « pousser » des bénéficiaires vers d'autres régimes sociaux plutôt que de viser leur retour sur le marché du travail.

L'arsenal de mesures à disposition des différentes institutions s'est passablement étoffé.

Collaboration interinstitutionnelle

Depuis le milieu des années 2000, la réponse à ces enjeux a été la collaboration interinstitutionnelle. L'idée est sans doute noble, et se base sur le principe de mettre au centre le bénéficiaire et ses besoins en termes de soutien à l'insertion. Au système ensuite de trouver la bonne manière de fournir ce qui est nécessaire. En réalité, la collaboration interinstitutionnelle se heurte à de très nombreux problèmes. Par exemple, les différentes institutions ne mettent pas à disposition l'ensemble de leurs mesures aux bénéficiaires pris en charge par d'autres régimes. Ainsi, un bénéficiaire de l'AI peut se voir soutenir dans un parcours de reconversion professionnelle complet, ce qui n'est en général pas possible pour des personnes prises en charge par l'aide sociale. De plus, la collaboration concerne uniquement la mise à disposition de mesures d'insertion et n'a aucun impact sur le financement d'un revenu de remplacement qui reste à la charge d'une seule institution et comporte des coûts beaucoup plus élevés. Cela signifie que les incitations au report de charge restent très fortes.

Littérature

Bonoli, G., Lalive, R., Oesch, D., Bigotta, M., Cottier, L., Fossati, F. (2017). Evaluation de l'unité commune ORP-CSR en Ville de Lausanne. Lausanne: Canton Vaud, Dép. de l'Economie et du sport, Dép. de la santé et de l'action sociale.





La collaboration interinstitutionnelle est une solution insatisfaisante aux problèmes de coordination des institutions sociales. Toutefois, il est objectivement difficile de développer d'autres alternatives. En effet, la structure fragmentée de l'Etat social suisse rend difficile la mise en place d'autres formes de coordination. Une meilleure coordination nécessiterait probablement une réforme fondamentale de notre Etat social, politiquement très difficile à réaliser. De plus, vu la nature objectivement difficile du travail d'accompagnement à l'insertion professionnelle, même si un système plus cohérent pouvait obtenir de meilleurs résultats, ceux-ci seraient difficilement spectaculaires. Il est donc compliqué politiquement de défendre une réforme complexe, sans doute très controversée, alors que le résultat pourrait être peu différent du statu quo.

Collaborations structurées

Plus prometteuses dans le contexte actuel sont des initiatives ponctuelles de collaboration structurée, comme les Unités communes introduites à partir de 2017 dans la Canton de Vaud. Plutôt que de formuler une injonction à collaborer, les Unités communes vaudoises regroupent

au sein d'un seul organe des professionnels de l'aide sociale et des conseillers-ères ORP. De cette manière le *know how* nécessaire à l'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale est disponible à un seul endroit. Dans un projet pilote réalisé en Ville de Lausanne en 2015-2016, nous avons pu constater une différence significative en termes de reprise d'emploi

« La structure fragmentée de l'Etat social suisse rend difficile la mise en place d'autres formes de coordination. »

par rapport aux bénéficiaires pris en charge selon les pratiques habituelles (Bonoli et al 2017). Cette différence a permis de réaliser des économies suffisantes pour compenser le coût supplémentaire de la prise en charge plus étoffée offerte par les Unités communes.

Pourquoi les Unités communes fonctionnent-elles? Comme elles s'écartent de la

prise en charge standard sur plusieurs points, il est difficile de répondre à cette question. Toutefois, l'attribution d'une mission claire et unique à un organisme qui est ensuite doté des moyens nécessaires pour l'accomplir paraît un des facteurs de succès. Le modèle des Unités communes vaudoises n'est probablement pas la seule façon de gérer de manière efficace la collaboration entre aide sociale et service de l'emploi. Un critère essentiel réside dans la cohérence entre mission, structure et moyens.

Perspectives

Au cours des dernières années, les différentes institutions en charge de l'insertion professionnelle ont continué à expérimenter de nouvelles techniques, ce qui a permis une claire amélioration des services fournis. Ainsi l'arsenal de mesures à disposition des différentes institutions s'est passablement étoffé, et on y trouve des mesures de soutien aux recherches d'emploi sophistiquées, du coaching personnalisé, des mesures d'accompagnement aux métiers du digital, ainsi que d'autres mesures innovantes.

Toutefois, des améliorations sont encore possibles. Il est important de continuer à expérimenter, à la fois relativement au contenu des mesures et en rapport avec la capacité de coordination.

Il faut aussi être conscient-e-s que tout effort d'amélioration de l'efficacité du dispositif d'insertion professionnelle se heurte aux limites posées par le fonctionnement du marché du travail: l'insertion professionnelle demeure très difficile, voire impossible pour des franges importantes de la population prise en charge par les régimes sociaux. Une certaine pression est sans doute nécessaire pour obtenir des bons résultats, mais pour certains groupes, comme les chômeur-euse-s âgé-e-s, il est possible que le rapport coût-bénéfice des efforts d'insertion professionnelle soit peu favorable, auquel s'ajoute une détérioration de la qualité de vie des personnes concernées. Dans certains cas, accepter l'échec de l'insertion professionnelle serait un moindre mal.

Un dispositif d'insertion professionnelle mature devrait être capable de mettre en place les efforts nécessaires et appropriés dans les situations où les mesures ont des chances de produire des résultats, mais aussi d'accepter que pour certains groupes la garantie d'un revenu de substitution est la meilleure option.



Voix Sociale, épisode 14: l'institution sociale SORA présente son travail en matière d'insertion professionnelle.



www.avenirsocial.ch/publications/podcast

Annonce

GROUPS.SWISS www.groups.swiss

GROUPS
UN TOIT POUR LES GROUPES

800 hôtels et maisons de vacances pour groupes
en Suisse et en Europe ; pour vos séminaires, semaines de vacances et excursions
Groups AG · Spitzackerstr. 19 · CH-4410 Liestal · Téléphone +41 61 926 60 00

Booster l'insertion

Encore peu utilisées, les innovations technologiques pourraient parfois améliorer la prise en charge dans les mesures d'insertion. Mais à quel prix ?

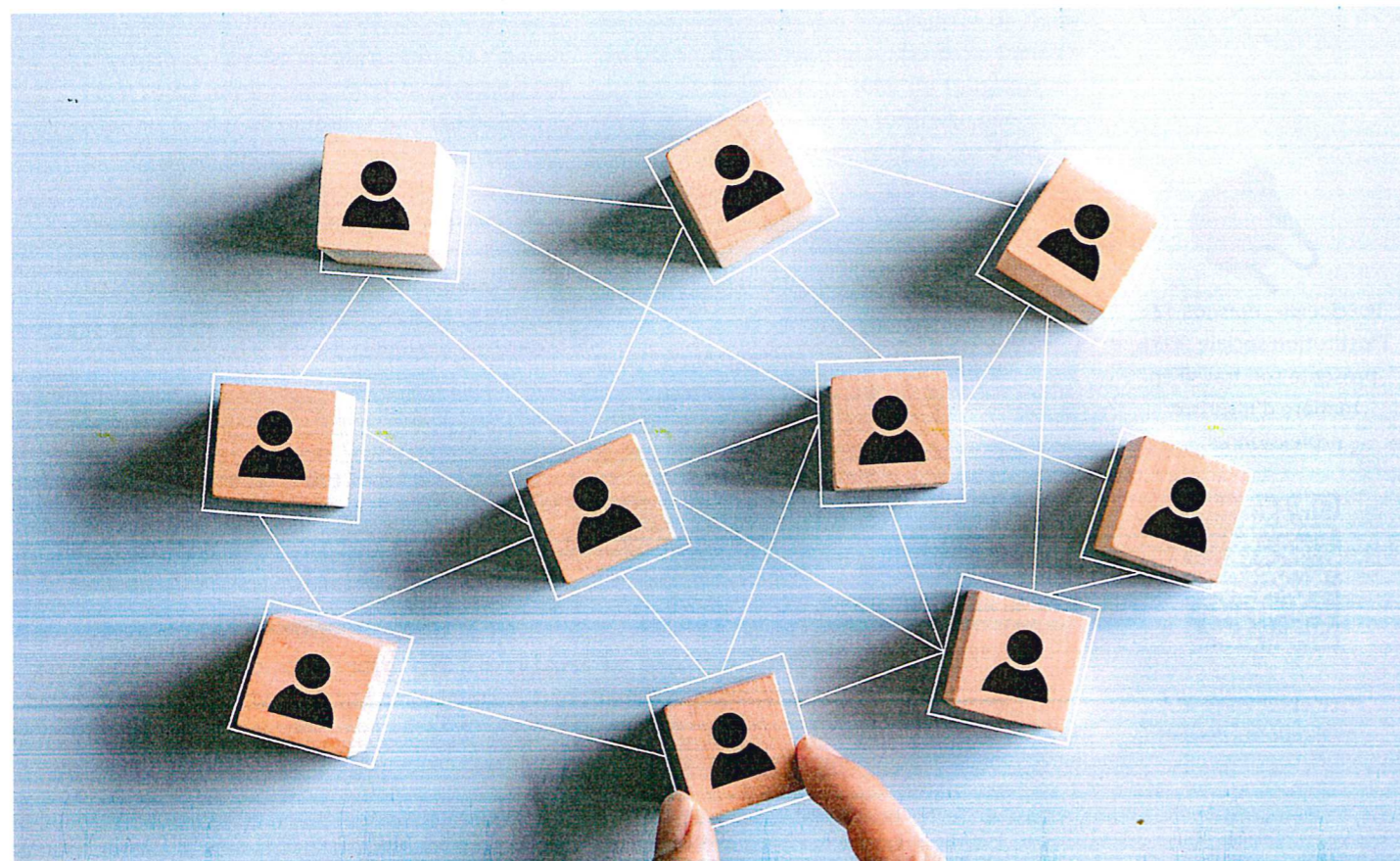
Texte : Loïc Delacour, chargé de communication,
et Delia Guggenbühl Adam, Secrétaire générale, Insertion Vaud

Intelligence artificielle, objets connectés, réalité virtuelle, blockchain... Les innovations technologiques nous sont souvent vendues comme les leviers d'une prochaine révolution numérique: un monde toujours plus connecté, décentralisé et automatisé. Au-delà des craintes que peuvent susciter ces évolutions, notamment les aspects liés à la protection de la vie privée, certains outils – lorsque leur utilisation est bien encadrée – améliorent l'apprentissage et la mise en situation en simulant le réel. Dans ce cadre, les nouvelles technologies sont-elles utilisées ou suscitent-elles de l'intérêt dans le domaine de l'insertion socio-professionnelle ?

Un constat s'impose rapidement : il est difficile de trouver des exemples concrets parmi les membres d'Insertion Vaud. « Nous avons souvent la tête dans le guidon, avec des mesures d'insertion qui satisfont les institutions nous finançant, relate Cathy-Jill Barraud, directrice d'IPT Vaud. Il n'est donc pas facile de se pencher sur des projets d'amélioration innovants utilisant de nouvelles technologies. » Un problème de temps et

de ressources, mais aussi d'argent. « Nous avons certes voulu tester l'utilisation d'un logiciel pour simuler les entretiens d'embauche avec un avatar numérique, poursuit-elle. Mais les coûts étaient malheureusement trop élevés pour poursuivre l'expérience. »

Même problématique du côté de Lab4tech, une mesure active qui s'adresse aux demandeur-euse-s d'emploi du domaine de l'informatique spécialisée. « Nous avons décidé de tester le logiciel Vima, une plateforme externe affiliée à l'institut de recherche Idiap à Martigny, explique son directeur Olivier Vanhiesbecq. Celle-ci analyse, avec des outils d'intelligence artificielle, le comportement via des enregistrements vidéo. Pour l'instant, le frein principal est le coût. Etant subventionnés à 100% par le SDE (Service de l'emploi – logistique des mesures du marché du travail), nous devons montrer le bénéfice d'un tel outil pour pouvoir profiter d'un financement, même si, au final, le coût n'est pas exorbitant: entre 1500 et 3000 francs de frais annuels et entre 20 et 70 francs pour chaque utilisation. »



L'intelligence artificielle plus alerte que l'œil humain

Les tests effectués par Lab4tech sont très récents et encore en cours, mais les premiers résultats sont concluants. « Il suffit d'un ordinateur, d'une webcam et d'une pièce bien éclairée pour utiliser Vima. L'intelligence artificielle décèle alors des choses que l'œil humain ne voit pas, par exemple lorsque l'expression corporelle n'est pas en adéquation avec le message qui est communiqué. Nous pouvons ensuite faire un retour aux candidat-e-s pour qu'ils puissent améliorer leur présentation. »

Serious game

Parfois, des solutions plus simples existent sans grand investissement financier. Lab4tech utilise ainsi le jeu informatique de construction Minecraft pour aider les bénéficiaires à comprendre la méthodologie Scrum visant à encadrer le développement de projets informatiques. « Avec ce jeu, nous simulons des situations qui pourraient se passer dans la vraie vie, par exemple lors d'un projet de développement d'un site internet, déclare le formateur Samuel Keller. Mais l'utilisation de nouvelles technologies sert plus, ici, à combler le fait de travailler à distance du fait de la situation sanitaire. Avant, nous avions la même démarche, mais avec des Lego. »

L'utilisation de jeux informatiques dans l'insertion professionnelle pourrait se développer à l'avenir. Appelés parfois « serious game » ou jeux sérieux, ces outils intègrent des aspects ludiques pour faciliter l'apprentissage. Selon certaines études, « 79% des apprenant-e-s déclarent qu'ils seraient plus productif-ve-s et motivé-e-s si leur environnement d'apprentissage était plus ludique », mentionnait un article de la revue REISO l'année dernière¹. Un chiffre que confirme une étude comparative française². Selon ses conclusions, « les impacts des serious games sur les apprentissages et la motivation semblent constituer un levier important pour la réussite des démarches d'accompagnement vers l'insertion ».

Réalité augmentée

Enfin, pour développer des projets technologiques ambitieux, reste la solution de la collaboration et la recherche de fonds publics. C'est la stratégie adoptée par l'Organisation romande pour la formation et l'intégration (Orif), en Valais. Elle a pu développer un outil spécifique en collaborant avec

une haute école. L'antenne de Sion s'est ainsi alliée à la HES-SO Valais. « Nous avons soumis des projets de bachelor, relate Elia De Iaco, directeur adjoint de l'Orif Sion. L'un d'eux a été choisi. Puis la HES est venue avec un financement de l'Agence suisse pour l'encouragement de l'innovation (Innosuisse) de plus de 350 000 francs, ce qui va nous permettre d'élargir le projet. »

Résultat: une application sur tablette utilisant la réalité augmentée pour faciliter la lecture des plans 2D pour la pratique du métier d'installateur sanitaire, et plus précisément la construction des conduites. Encore en phase de développement, ce projet pourra être déployé dans les différentes antennes Orif en Suisse, ainsi que dans d'autres centres de formations, lorsqu'il sera prêt. Grâce au financement d'Innosuisse, il pourra même être élargi à d'autres métiers de la construction.

L'utilisation de nouvelles technologies sert plus à combler le fait de travailler à distance que du fait de la situation sanitaire.

Les maîtres socio-professionnels de l'Orif Sion utilisent également la réalité augmentée pour améliorer l'apprentissage de la soudure, via un casque muni d'un écran à l'intérieur qui simule la soudure et donne des indications pour améliorer les gestes. « Avec cet outil, les jeunes peuvent vraiment entraîner le geste sans risque de brûlures, mais aussi sans perte de matériel », explique Gilles Comina, maître socio-professionnel. Une technologie qui leur permet d'acquérir entre 30 et 40% des connaissances pratiques avant de passer sur un vrai poste à souder, selon le responsable. « Pour nous, il est essentiel de trouver les bons outils pour aider l'apprentissage, conclut Elia De Iaco. Et quand les outils n'existent pas, c'est là qu'il est intéressant de développer des partenariats avec de hautes écoles et de chercher des financements. » La stratégie de l'Orif Sion montre qu'il est possible, pour des structures actives dans l'insertion professionnelle, de mettre en place des projets ambitieux utilisant les innovations technologiques afin d'améliorer l'efficacité des mesures en place. •

Insertion Vaud

L'association faîtière vaudoise des institutions actives dans l'insertion/réinsertion socioprofessionnelle fédère et représente les intérêts de plus de 70 institutions. Insertion Vaud est la représentation vaudoise d'Insertion Suisse, qui regroupe plus de 240 membres et qui poursuit les mêmes objectifs sur un plan national. Insertion Suisse est porteuse de la norme qualité IN-Qualis, qui vise à poursuivre la professionnalisation du domaine et à assurer la qualité des prestations offertes par les organismes d'insertion.

- insertionsuisse.ch
- insertion-vaud.ch

Notes

1. M. Haution-Pra, C. Mercader-Cools et E. Oudiné, « Le jeu au service de l'insertion professionnelle », REISO, Revue d'information sociale. REISO.org
2. M.L. Ndao, D. Gilibert, J. Dinet. The serious game in work integration: A comparative study between conventional method and edutainment method. Psychologie du travail et des organisations, Elsevier Masson, 2017, 23 (3), pp. 223-235.

Insertion des jeunes adultes, quels enjeux ?

En Suisse en septembre 2021, plus de 12 000 personnes âgées entre 15 et 24 ans étaient au bénéfice de l'assurance chômage. Ces chiffres sont malheureusement le reflet d'une dure réalité : les jeunes ne trouvent pas facilement du travail. Que pouvons-nous faire pour les aider ?

Texte : Loïc Mancini, coordinateur de Formation et d'Insertion au Centre de Formation Professionnelle et Sociale (CFPS), Château de Seedorf

En effet, les jeunes ne trouvent pas facilement du travail. Manquent-ils de motivation ? Le système est-il adapté pour accueillir des jeunes ? Et comment les accompagner vers une insertion professionnelle durable ?

Il est vrai que le monde professionnel peut donner l'impression de ne pas être très « sexy ». Il peut faire peur aux jeunes adultes qui passent d'un état relativement passif d'élève assis sur un banc d'école à celui de stagiaire, d'apprenti-e puis d'employé-e et/ou d'indépendant-e.

De plus, le champ de l'insertion est de plus en plus paradoxal. Les jeunes se confrontent aux attentes élitistes des entreprises : on veut des personnes qui coûtent peu mais qui sont rentables, efficaces, rapides, compétentes. En outre, l'introduction de la robotisation et des métiers sur les réseaux sociaux a amené une dévalorisation des valeurs du travail. Par ailleurs, l'instabilité professionnelle, le risque d'être « jeté » dès que la performance est jugée insuffisante ne favorise pas la motivation des jeunes.

L'idée de cet article n'est pas de dépeindre un tableau noir. Mon objectif est de montrer qu'il est possible d'offrir une place au plus grand nombre. Même si ce contexte vient inéluctablement perturber notre action d'accompagnateur-ice vers l'insertion, et même si nous ne pouvons pas changer le système, nous contribuons à façonner une place pour les jeunes que nous accompagnons.

Passer à l'action

Le CFPS¹ du Château de Seedorf a pour mission de dispenser une formation qui permette aux apprenti-e-s de s'insérer professionnellement et socialement. En regard avec le constat posé plus haut, l'objectif de l'insertion globale est un réel challenge ! Mais grâce au travail de tous les professionnel-le-s du centre, nous arrivons à trouver une solution d'insertion pour une grande partie de nos apprenti-e-s. Comment cela est-il possible ?

Nous proposons un accompagnement individualisé afin de répondre au mieux aux besoins de l'apprenti-e et ainsi l'accompagner vers une insertion adaptée à ses compétences,

ses envies et ses limitations. Nous prenons un rôle d'intermédiaire et de tremplin entre les jeunes et le monde professionnel. Le développement de compétences professionnelles est bien entendu primordial mais nous travaillons à développer aussi les compétences dites « transversales », afin de permettre à l'apprenti-e de pouvoir s'adapter au monde professionnel.

Fort heureusement, beaucoup d'entreprises sont prêtes à accueillir des jeunes et à leur donner une chance.

En parallèle au *projet de formation*, nous co-construisons un *projet d'insertion*. Chaque année, nous accompagnons environ 70 apprenti-e-s. Chacun de ces jeunes peut bénéficier de 1 à 4 stages par année et la durée des stages peut varier. Ils sont adaptés aux objectifs fixés et aux besoins de l'apprenti-e. Ils lui permettent de se projeter, de connaître un peu mieux le monde professionnel et de modifier sa perception. Fort heureusement, beaucoup d'entreprises sont prêtes à accueillir les jeunes, à leur donner une chance. Nous avons développé des partenariats particuliers avec des entreprises afin de permettre un premier pas facilité. Nous proposons aussi des lieux de formation externes au Centre afin de permettre une insertion par paliers.

Quel est le rôle du spécialiste en insertion ? Il a notamment la mission de trouver des employeur-euse-s pour permettre ces stages et construire des collaborations durables. Grâce à une formation de qualité dispensée par l'ARPIH, le spécialiste en insertion développe des compétences afin d'innover, de créer ou encore de « bricoler », afin de permettre à l'apprenti-e de trouver sa place dans ce monde professionnel complexe. Il est le trait d'union entre l'entreprise et l'apprenti-e.



Qu'en pense la jeunesse ?

A la fin de leur scolarité obligatoire, souvent spécialisée, les jeunes que nous recevons sont fréquemment dérouté-e-s face à leur choix professionnel. Prenons l'exemple d'une apprentie qui, en arrivant au centre, souhaitait faire médecin ou infirmière. Ses capacités scolaires d'alors lui permettaient d'envisager une formation de niveau AFP². Après de nombreuses discussions et une période d'orientation au sein de notre centre, elle a été d'accord d'entamer une formation d'employée en cuisine de niveau AFP.



Ludivine³, apprentie employée en cuisine

« En tant qu'élève en dernière année, j'appréhendais le monde du travail. Mais j'étais aussi heureuse car j'allais apprendre un métier et pouvoir toucher un salaire. Je savais à l'avance que ça n'allait pas toujours être facile mais c'était tout de même attirant car je savais que j'allais apprendre de nouvelles choses. En effectuant plusieurs stages, j'ai pu découvrir que le monde professionnel était différent de l'école. Je n'étais plus assise derrière mon pupitre, j'étais plus en mouvement ! Néanmoins, ce monde-là me fascinait. Aujourd'hui, ce monde me fascine toujours autant. »

Le témoignage ci-contre démontre les craintes des jeunes accompagné-e-s, qui s'ajoutent aux difficultés, sociales, cognitives, psychologiques ou encore physiques. Face à beaucoup d'embûches, les bénéficiaires expriment un vecteur de motivation essentiel : obtenir une certification pour être considéré-e-s comme des personnes normales.

La bonne personne au bon poste

Personnellement, je suis et resterai convaincu que la fonction du spécialiste en insertion, et de toutes les personnes actives dans le champ de l'accompagnement, est de favoriser des opportunités d'insérer « la bonne personne au bon poste ». Il s'agit de mettre en adéquation des compétences personnelles et professionnelles avec les réalités professionnelles. Et même si faire conjuguer un contexte qui peut faire peur avec des jeunes vivant des difficultés complexes et multiples reste un défi, la clé est dans l'investissement, l'innovation et la créativité. •

Notes

1. Centre de Formation Professionnelle et Sociale.
2. Attestation fédérale de formation professionnelle, niveau de formation avant le CFC.
3. Prénom d'emprunt.

L'insertion professionnelle en contexte de transition numérique

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

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

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

Dématérialisation croissante

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

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

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

L'adaptation professionnelle

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

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

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

Notes

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

Bibliographie

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



Quand la situation semble sans issue

Texte : Rahel Maude Eyer, membre du groupe de rédaction d'ActualitéSociale et de SozialAktuell

Manfred Meier¹

Manfred a suivi une formation de peintre et a exercé ce métier avec passion toute sa vie. En 2020, il est obligé de faire appel à l'aide sociale du fait de circonstances professionnelles et de son état de santé. Dans cet entretien, il raconte son vécu face aux mesures d'insertion professionnelle ordonnées par les autorités et revient sur les aspects utiles – ou contre-productifs – de son processus de réinsertion.

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?

Je m'appelle Manfred Meier, j'ai 55 ans et j'habite une commune de taille moyenne en Suisse orientale. A la base, j'ai appris le métier de peintre et l'ai exercé avec beaucoup de passion pendant des années. Après une période de crise, j'ai abandonné mon emploi fixe pour des raisons personnelles et me suis mis à travailler comme intérimaire. Ça m'a convenu pendant un bon moment et, comme je ne rechignais pas à la tâche et étais agile de mes mains, j'ai pu travailler comme peintre mais aussi pour des entreprises de déménagement ainsi que dans le secteur de la rénovation et du jardinage. Ces trois dernières années, les missions intérimaires se sont faites de plus en plus rares. Et je ne suis plus aussi flexible à cause de mon âge. Il m'arrivait de plus en plus d'avoir des missions en été et rien en hiver. Comme je n'avais pas assez d'attestations de travail, je n'ai plus eu droit aux indemnités de l'assurance-chômage. J'ai dû faire appel à l'aide sociale. C'est quelque chose que j'ai toujours voulu éviter : j'ai toujours tenu à mon indépendance, et j'y tiens encore.

Cela fait deux ans que vous suivez différentes mesures d'insertion professionnelle ordonnées par les services sociaux. Quelles ont été vos expériences jusqu'ici? J'ai suivi pour le moment deux programmes différents. Les services sociaux m'ont d'abord placé dans un programme d'occupation dans le cadre duquel je devais réaliser tous les jours les mêmes tâches répétitives. J'étais dans un atelier où le travail consistait à changer les prises d'appareils électroniques neufs avant qu'ils soient mis en vente en Suisse. J'ai dû faire ça cinq jours par semaine, de 7h à 17h. Vu comme ça, c'était une journée de travail

« normale ». Tout le monde travaillait plus ou moins dans son coin, à la place qui lui avait été assignée. On commençait le matin et finissait le soir, mais entre les deux, il n'y avait pas de discussions entre les participant-e-s et on ne nous a pas aidé-e-s à faire des candidatures sur le marché du travail primaire. Pour moi qui suis plutôt sociable et ai besoin que ça bouge beaucoup, cette activité monotone a été difficile. Les tâches que je devais réaliser étaient trop simples et je m'ennuyais très vite. Cette situation m'a rapidement contrarié. J'ai eu le sentiment que mes compétences étaient insuffisamment mises en valeur et qu'en tant que personne, je n'étais pas pris au sérieux. En plus, mes horaires étaient tels que je n'avais pas le temps de chercher un emploi. Je me suis senti très peu soutenu dans ma recherche d'emploi et dans les échanges que j'ai pu avoir. On était beaucoup à participer à ce programme, mais je me suis senti seul.

« J'avais l'impression qu'on m'avait mis sur une voie de garage. »

Manfred Meier, 55 ans

J'avais le sentiment d'être forcé de faire quelque chose qui ne me correspondait pas, et ça m'a mis en colère. J'ai donc de plus en plus rechigné à participer à ce programme d'occupation, et les services sociaux ont aussitôt menacé de réduire les prestations. Mais je ne voulais vraiment plus en entendre parler : j'avais l'impression qu'on m'avait mis sur une voie de garage.

Que s'est-il passé ensuite? J'étais d'abord en colère et ne voulais plus participer. Savoir que l'on décidait pour moi sans me demander mon avis me rendait impuissant. J'avais le sentiment qu'on ne m'écoutait pas et qu'on m'ignorait. Je voulais travailler, mais j'avais l'impression que ce programme m'empêchait de trouver autre chose et me mettait dans une impasse. Il faut dire aussi que je ne suis plus tout jeune et que ces dernières années passées à chercher un emploi sans succès ont été difficiles. Heureusement, des personnes dans mon entourage

me soutiennent et m'encouragent, font preuve parfois de ténacité et m'empêchent de jeter l'éponge complètement. Ce sont elles qui m'ont convaincu de demander à ma conseillère de me retirer de ce programme.

Ma conseillère a fait preuve de compréhension et a accepté de me changer de programme d'insertion professionnelle. Cela fait maintenant trois mois que je l'ai débuté et ça me plaît. J'y vais avec entrain et suis de nouveau optimiste pour la suite.

En quoi ce programme est-il différent du premier? Il a des côtés qui me conviennent davantage. L'atmosphère est plus conviviale. Il y a un bon mélange de générations et de l'entraide entre les jeunes et les moins jeunes. Au début de la journée, nous partageons un moment tou-te-s ensemble au cours duquel nous nous répartissons les différentes missions. Lorsqu'on n'est pas à la cuisine ou au nettoyage pour la semaine, les travaux peuvent changer beaucoup d'une journée à l'autre. On peut se retrouver par exemple à réaliser des travaux d'aménagement d'extérieur ou de jardinage pour la commune ou à rendre service à des mandants privés. Il arrive aussi que l'on prête main-forte pour les déménage-

ments, l'élimination de déchets ou les rénovations. Il y a des rendez-vous fixes dans la journée et dans la semaine : nous prenons le repas de midi ensemble et suivons de courtes formations le lundi et le mardi. Ces cours nous permettent de mieux connaître la situation du marché du travail, d'apprendre comment déposer une candidature ou mettre toutes les chances de son côté lors des entretiens d'embauche. Les horaires varient en fonction des jours. Dans la semaine, il y a trois jours où nous finissons le travail à 16h ou 17h, et deux où nous quittons après le repas de midi, à 14h. Cela laisse du temps pour la recherche d'emploi, d'autres rendez-vous ou des loisirs.

Quels sont d'après vous les éléments particulièrement utiles pour votre réinsertion professionnelle? Un des aspects les plus importants est le sentiment d'être pris au sérieux et d'avoir une place dans la société. Le programme que je suis actuellement me permet de me sentir intégré. Avec les autres participant-e-s, nous formons comme une communauté et nous soutenons mutuellement. J'ai toujours accordé une très grande importance au travail en équipe. C'est là que je donne le meilleur de



moi-même. Mon parcours professionnel me permet par exemple d'aider des plus jeunes et moins expérimenté-e-s que moi. Comme nous travaillons beaucoup ensemble, nous avons un bon contact : cela renforce mon estime et je ne me sens pas utile seulement pour mon travail. Je fais partie d'un team. Ce sentiment est sciemment encouragé, parce que nous prenons nos pauses ou nos repas ensemble. Résultat, nous partageons un sentiment de responsabilité collective.

Dans ce programme, je peux réaliser des travaux qui mettent à profit mes compétences de travailleur manuel et de peintre. Je peux par exemple faire des travaux de peinture ou de rénovation après une mission de déménagement, ou encore participer à une mission de jardinage. J'ai le sentiment d'être pris en considération, et je peux réaliser les tâches que je connais bien et qui correspondent à mon profil professionnel. J'ai ainsi le sentiment de garder la main pour le marché du travail primaire. A cela s'ajoute un tournus régulier pour les travaux de cuisine et de nettoyage, ce qui m'aide également à améliorer mes compétences en la matière au quotidien.

Le fait d'être activement accompagné dans mes recherches d'emploi est très utile. Ces dernières années, j'ai essayé beaucoup de refus et d'échecs sans soutien extérieur, ce qui m'a souvent fait douter de moi-même et laissé désemparé. Le coaching fait partie intégrante de ce programme. Quand j'ai des questions ou des requêtes concrètes, il y a toujours quelqu'un pour m'écouter et m'aider à trouver une solution.

Comment voyez-vous votre avenir professionnel? J'aimerais globalement retrouver un emploi fixe en tant que peintre dans une entreprise de la région. J'aimerais être indépendant financièrement et pouvoir vivre de façon autonome. Compte tenu de la période d'insécurité professionnelle que j'ai traversée et de mon âge, je sais cependant que cela sera probablement difficile. Le programme que je suis me redonne confiance en mes capacités et m'aide à croire de nouveau en moi. Cela étant, je ne sais pas vraiment comment je vais réussir à réintégrer le marché du travail primaire. Ma participation à ce programme d'insertion professionnelle est limitée à six mois. Après, la commune ne garantit plus la prise en charge des frais et, compte tenu du coût élevé de ce programme, je doute que ce soit prolongé. Je le comprends, mais je redoute aussi ce qui va se passer après, si je ne trouve pas d'emploi dans les trois mois qui suivent et dois encore bénéficier de l'aide sociale. Vais-je suivre un autre programme? Va-t-on me remettre dans le premier? J'essaie de ne pas me laisser bloquer par cette dépendance et de garder confiance dans ma recherche d'emploi. Pendant ce programme, j'ai noué de nouveaux contacts qui pourraient m'aider et je sais que, même quand les six mois seront passés, je serai toujours le bienvenu en tant que visiteur. •

.....
Note

1. Nom d'emprunt

Annonce

La Suisse offre une qualité de vie élevée.
Pas pour Sarah et Ben : ils peuvent à peine couvrir leurs coûts fixes.

LEWOP

Production de la personnalité - nom et image - microfilm

CARITAS

Aider maintenant par un don de 10 francs par SMS: «PAUVRETE 10» au 227

Tête-à-tête

De New York à Sion

Texte : Corinne Schüpbach, co-rédactrice en chef d'ActualitéSociale et de SozialAktuell

Mireille Tabin

Actuellement chargée de cours et chercheuse à New York, Mireille Tabin est spécialisée dans les questions de vulnérabilités et de maltraitements des personnes en situation de handicap. Membre d'AvenirSocial, elle est aussi une membre active du groupe de rédaction d'ActualitéSociale.



Que faites-vous actuellement aux Etats-Unis? Dans le cadre du programme « Doc.Mobility », j'ai obtenu une bourse pour poursuivre mon doctorat à St. John's University, à New York City. Je collabore avec la professeure Ishita Khemka, experte des questions liées à la maltraitance des adultes avec une déficience intellectuelle et/ou un trouble du spectre de l'autisme.

Vous vous intéressez spécifiquement aux questions de maltraitements chez les adultes agé-e-s avec une déficience intellectuelle et/ou un trouble du spectre de l'autisme (DI/TSA). Quelles sont les spécificités de cette population? On a finalement très peu de données. C'est un groupe de population qui passe sous les radars, notamment parce que c'est un public très hétérogène, qui se situe à l'intersection de différentes catégories. Par exemple, avoir une trisomie 21 implique une plus grande probabilité de développer la maladie d'Alzheimer. Concernant la maltraitance, la prévalence chez les personnes âgées (60 ans et plus) est d'une personne sur six. Une prévalence plus élevée est probable chez les personnes âgées avec DI/TSA, mais nous ne disposons pas encore de données.

C'est avec et pour les personnes concernées que l'on évalue la situation, d'un côté sur les faits de maltraitements, pour avoir des informations sur les formes répandues et un aperçu de leur prévalence ; de l'autre, sur les dispositifs de prévention déjà mis en place. L'idée est d'obtenir une meilleure compréhension du phénomène avant de proposer des pistes de prévention de la maltraitance.

Pouvez-vous nous en dire plus sur ce projet de prévention? Nous sommes en phase de conceptualisation pour définir finement quels aspects nous voulons cibler et quels sont les apports pratiques pour les professionnel-le-s. En parallèle, on développe un programme, composé de leçons destinés aux adultes agé-e-s avec DI/TSA. Le but est de leur proposer un espace de discussion et de réflexion autour de leurs droits, des différences entre relations saines et abusives, des différentes formes de maltraitance et de la manière dont ils peuvent prendre des décisions s'ils sont confronté-e-s à ces situations.

Si tout va bien, le programme sera testé d'abord à New York, puis en Valais. Cela nous permettra d'adapter ce concept de prévention en fonc-

tion des résultats du projet-pilote. L'idée est de maximiser l'efficacité de ce projet et réduire au mieux les facteurs qui mènent parfois à la maltraitance.

Y a-t-il des différences importantes en termes de maltraitance entre les USA et la Suisse?

Dans l'enquête que l'on a réalisée, en Suisse et aux USA, auprès de professionnel-le-s travaillant auprès d'adultes avec une DI/TSA, on retrouve des récits similaires dans les grandes lignes – tant au niveau de la fréquence que dans les situations où ces maltraitements surviennent.

Pour chaque exemple de situation de maltraitance d'une personne âgée avec DI/TSA donné en français, on retrouve son équivalent en anglais. Il y a certainement des variations culturelles entre nos deux pays, mais le phénomène de la maltraitance semble avoir des facteurs communs.

Vous donnez des cours dans un cadre atypique pour l'université, pouvez-vous nous en dire deux mots? La particularité des cours sur la citoyenneté numérique réside dans son public. Deux groupes d'étudiant-e-s y sont mélangés : ceux d'une école spécialisée et ceux de l'université. L'idée est d'avoir un espace commun inclusif. Tout le challenge est d'avoir un contenu accessible à tou-te-s. Par exemple, le support de cours est en « easy to read », l'équivalent anglais du FALC.

Vous êtes très investie dans le groupe de rédaction d'ActualitéSociale, qu'est-ce qui vous motive? La création des concepts des « Point fort » d'ActualitéSociale me pousse à aller chercher les informations les plus récentes. C'est aussi une manière de sortir de mon terrain de recherche et de voir ce qu'il se passe sur d'autres sujets, dans la pratique et la théorie. En plus, pouvoir demander à des spécialistes de répondre à mes interrogations ou de détailler des perspectives qui me passionnent, c'est aussi un peu un rêve.

Dans quels domaines le travail social devrait-il plus s'investir? Il y a plusieurs domaines qui me viennent en tête. Dans celui de l'asile, le travail social devrait être plus présent de par les outils et les compétences qu'il mobilise et sa place devrait être plus importante dès l'organisation des projets – et surtout dans les budgets. Je suis pour plus de travailleur-euse-s sociaux-les que d'agent-e-s de sécurité. Dans le milieu hospitalier, le travail social apporte aussi une autre dimension de soin – pour passer de la prise en charge à l'accompagnement : favoriser l'autonomie, échanger, valoriser les compétences et préserver/défendre les intérêts des personnes concerné-e-s. On parle de plus en plus de santé sociale et c'est une très bonne chose. Le travail social et ses outils ont un rôle-clé à jouer dans notre société. •