

Outiller la médiation numérique



Connexion SIAE

Développer une offre d'accès au numérique adaptée aux structures de l'insertion par l'activité économique



www.reseaugrain.fr



Le projet Connexion SIAE

*Au croisement de l'insertion et de
l'inclusion numérique*

LES CONSTATS

Les structures d'insertion par l'activité économique, parce qu'elles s'adressent à un public en difficulté d'insertion sociale et professionnelle, concentrent de nombreuses personnes éloignées voire exclues du numérique.

Cet éloignement renforce les difficultés rencontrées sur des sujets tels que la santé, la situation économique, l'accès aux droits, l'emploi, la citoyenneté, ou encore l'éducation.

Au cœur de ces multiples thématiques, l'inclusion numérique devient alors un sujet pour les équipes mobilisées sur l'accompagnement de ces publics.

Ces constats nous invitent à nous pencher sur un outillage adapté aux SIAE qui permettra de favoriser la montée en compétences des publics accompagnés, mais aussi des professionnels en tant qu'accompagnateurs et aidants numériques.

Le projet Connexion SIAE

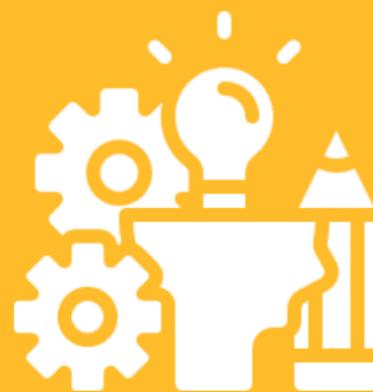
*Au croisement de l'insertion et de
l'inclusion numérique*

LES DIFFÉRENTES PHASES DU PROJET



Phase 1 : Recenser et cartographier

les différents besoins en formation et en équipement des Structures d'insertion par l'activité économique



Phase 2 : Développer une offre

D'accès au numérique adaptée à l'insertion



Phase 3: Structurer une ingénierie

Pour accompagner l'essaimage du projet



Phase 1

**Recensement et cartographie
des différents besoins
liés à l'inclusion numérique
au sein des SIAE**

METHODOLOGIE

Entretien collectif

avec les 9 directions des structures pour présenter le projet et recueillir des premiers retours

Questionnaire

renseigné par les 9 directions pour faire un état des lieux des usages et solutions déjà mobilisées

9 Entretiens individuels

avec les directions pour approfondir sur la place du numérique, les niveaux de maîtrise, les leviers de montée en compétences mobilisés, l'équipement

1 Focus Group

avec 6 accompagnateurs socio professionnels pour mieux identifier les difficultés des publics, ainsi que leurs rôles et besoins d'accompagnateur pour favoriser l'inclusion numérique



9 structures de l'IAE participantes



AI et ACI

ACCES

Espace vert, service à la personne, entretien, rénovation, maraîchage

- 7 salariés permanents (6 ETP)
- 135 salariés en insertion (48 ETP)



ETTI

AIDSA

Agriculture, BTP

- 7 salariés permanents (6 ETP)
- 125 salariés en insertion (19 ETP)

ACI

APIS

Esthétique

- 2 salariés permanents (1,5 ETP)
- 14 salariés en insertion (9 ETP)



AI

BAC

Espace vert, entretien, manutention, restauration collective, bâtiment

- 4 salariés permanents (4 ETP)
- 198 salariés en insertion (25 ETP)



ACI

Centre de formation

CNET (Forjecnor 2000)

Entretien

- 4 salariés permanents (3 ETP)
- 14 salariés en insertion (9 ETP)



GEIQ

GEIQ Plus

Ess multisectoriel

- 6 salariés permanents (4,1 ETP)
- 30 salariés en insertion (29 ETP)



structures de l'IAE participantes

promAction

AI

PROMACTION

Entretien, soutien à domicile, aide à domicile

- 13 salariés permanents (12,11 ETP)
- 271 salariés en insertion (20 ETP)

 **SYNODIYA**
ENVIRONNEMENT

ACI

SYNODIYA ENVIRONNEMENT

Espaces verts

- 13 salariés permanents (12 ETP)
- 58 salariés en insertion (39,5 ETP)

 **Relais Horizon**
EMPLOI
MISE À DISPOSITION DE PERSONNEL

AI

RELAIS HORIZON, EMPLOI

Entretien, travaux public et bâtiment, services administratifs, services scolaires

- 8 salariés permanents (8 ETP)
- 100 salariés en insertion (35 ETP)

Soit :

- **4 AI, 1 ETTI, 4 ACI, 1 GEIQ**
- **64 salariés permanents (57,71 ETP)**
- **945 salariés en insertion (233,50 ETP)**

9 structures de l'IAE participantes



promAction

Relais Horizon
EMPLOI
MISE À DISPOSITION DE PERSONNEL

AIDSA

GEIQ
PLUS

Diagnostic Structures de l'IAE



Éléments de cadrage

Cette première partie de diagnostic rapporte sous forme de graphique les données consolidées issues du **questionnaire** diffusé auprès des structures, ainsi que des données analysées à l'issue des **entretiens** menés. Elle se base sur **des échanges avec 19 professionnels**, en poste sur la direction de structure ou sur l'accompagnement des publics.

Elle entend dresser un **premier état des lieux** du positionnement des structures sur le sujet de l'inclusion numérique. Ces premières observations sont ensuite complétées, soulignées ou nuancées, dans la suite du document par une analyse plus qualitative des accompagnateurs d'une part et des publics en insertion d'autre part.

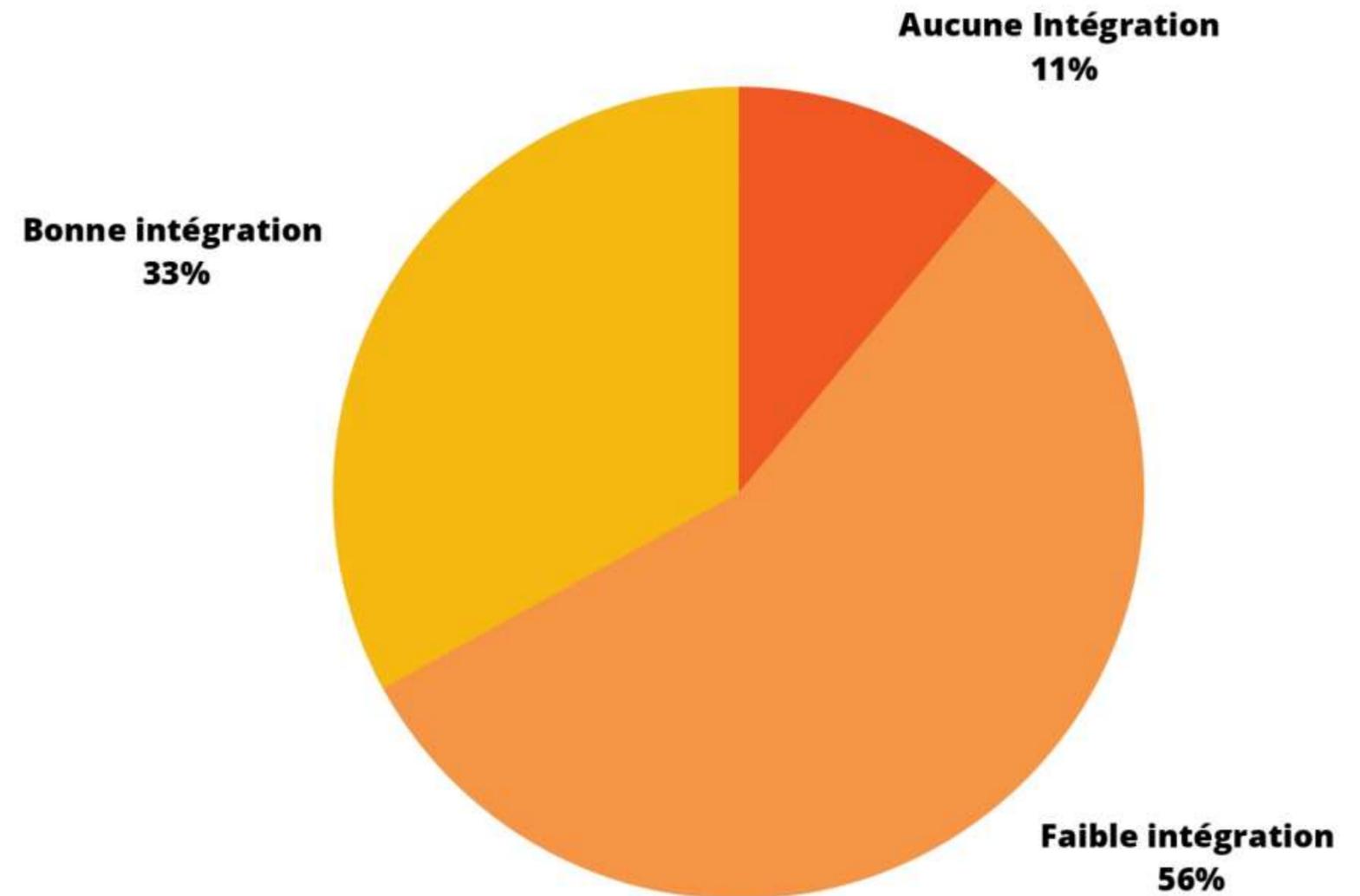
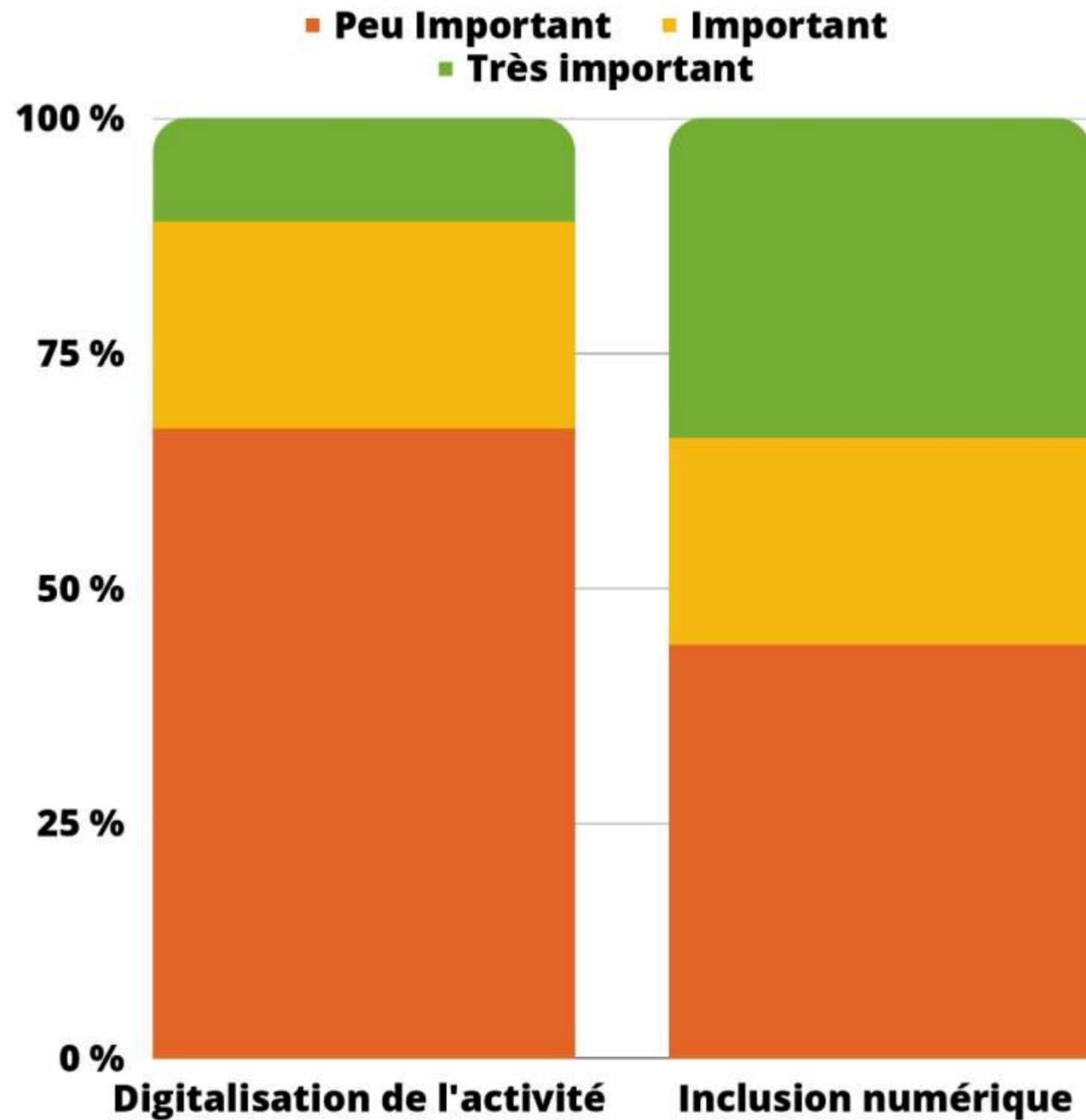
A noter, ce diagnostic repose sur l'analyse de 9 SIAE et ne peut donc être exhaustif et pleinement représentatif de l'ensemble des structures du secteur. Cette approche expérimentale, parce qu'elle s'adresse à un groupe de structures qui totalisent à elles seules 945 salariés en insertion, permet toutefois de dégager des pistes d'actions qui pourront répondre aux problématiques similaires rencontrées par d'autres SIAE. C'est pourquoi ce projet entend structurer une approche à déployer et vise alors une perspective d'essaimage.

NB: Les données par structure font l'objet d'infographies à part.

LA PLACE DU NUMÉRIQUE DANS LES STRUCTURES

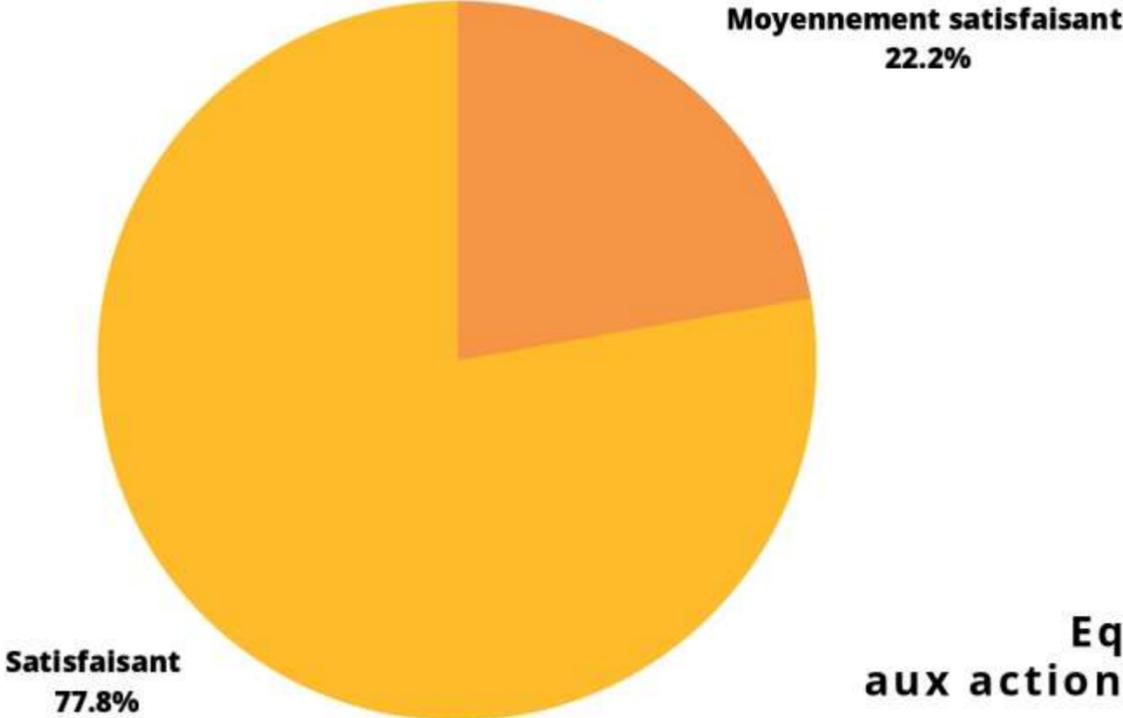
Le numérique comme enjeu stratégique ?

Intégration dans l'écosystème
de l'inclusion numérique

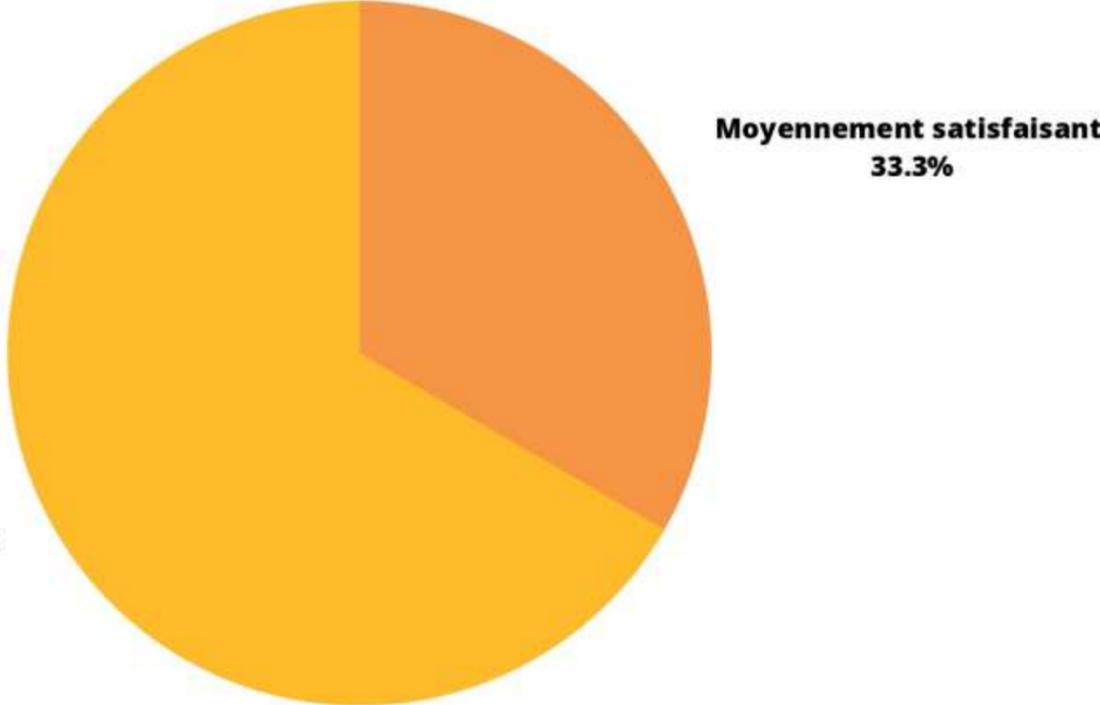


L'ÉQUIPEMENT DES SIAE EN MATÉRIEL INFORMATIQUE

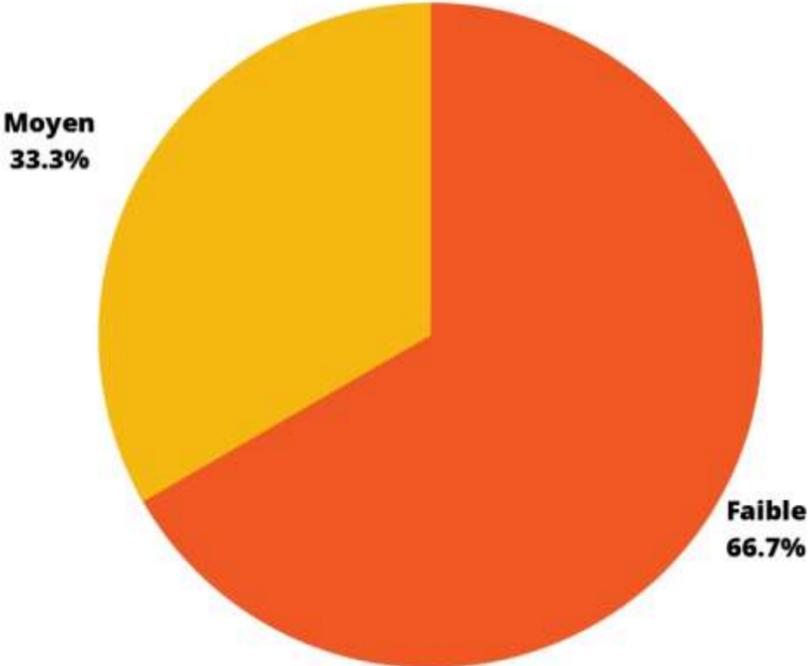
Matériel informatique des permanents



Équipement en outils / logiciels

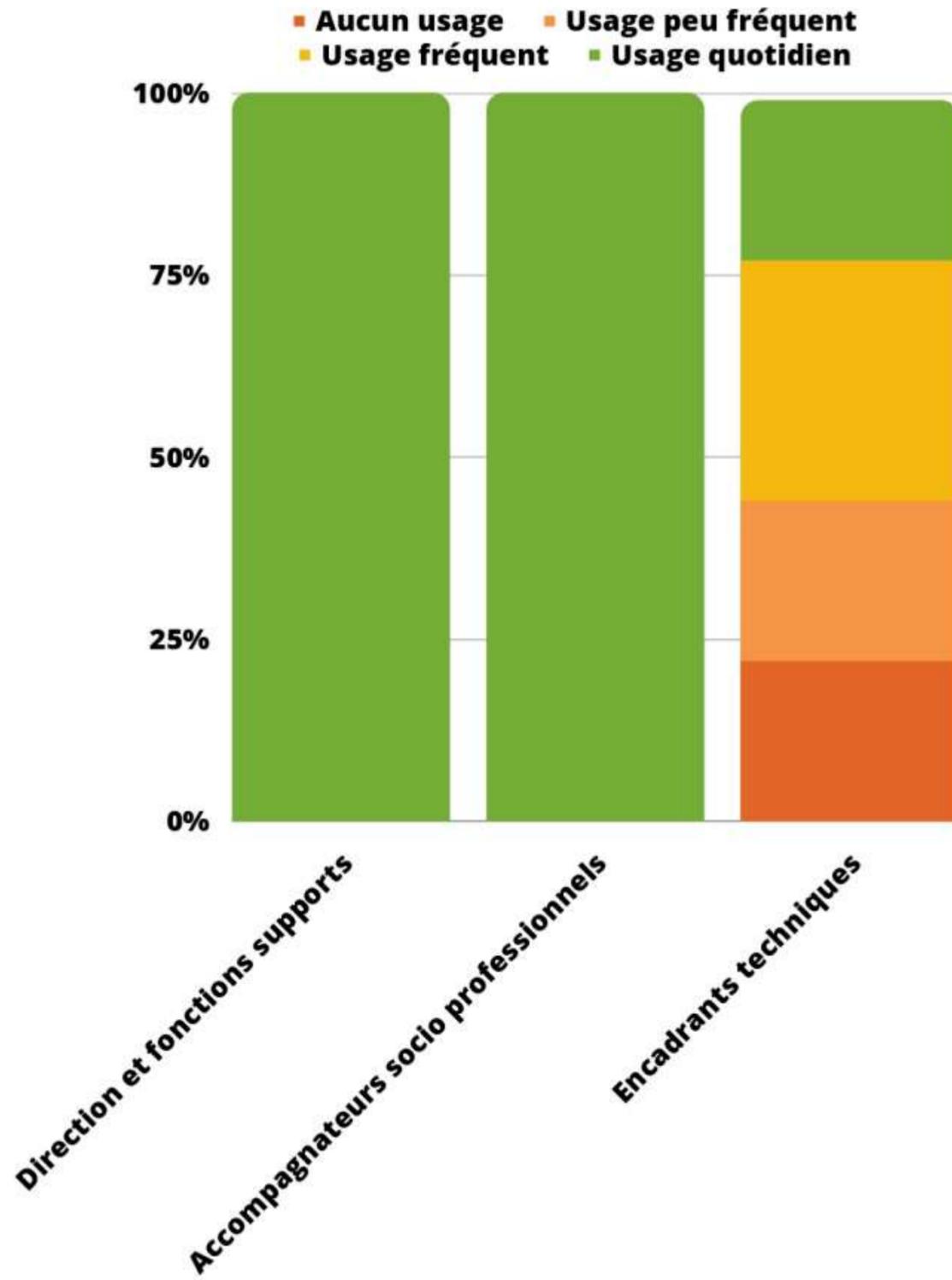


Équipement dédié aux actions d'inclusion numérique

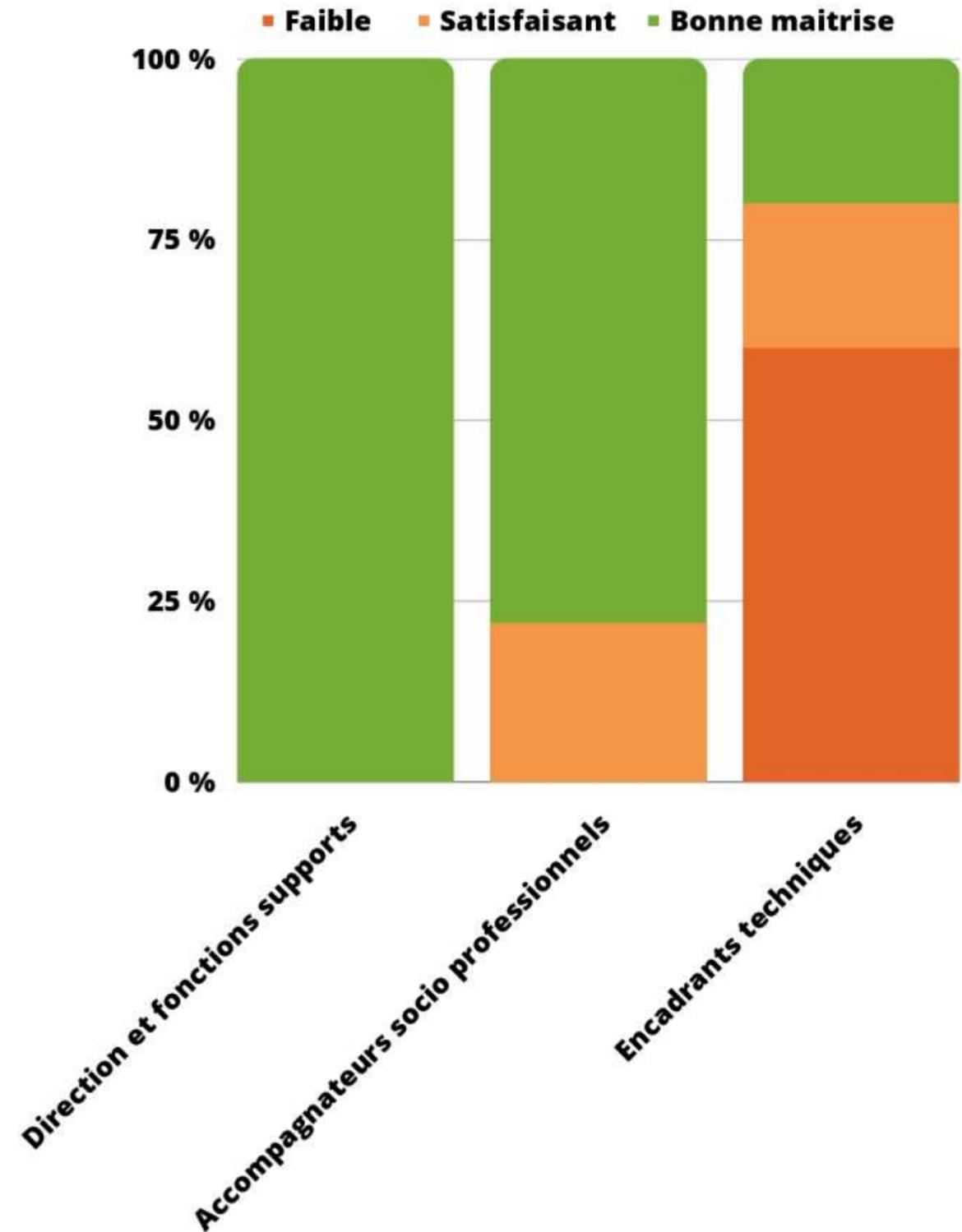


USAGES ET MAITRISE DU NUMÉRIQUE DES SALARIÉS PERMANENTS DANS LES STRUCTURES

Usages du numérique chez les salariés permanents

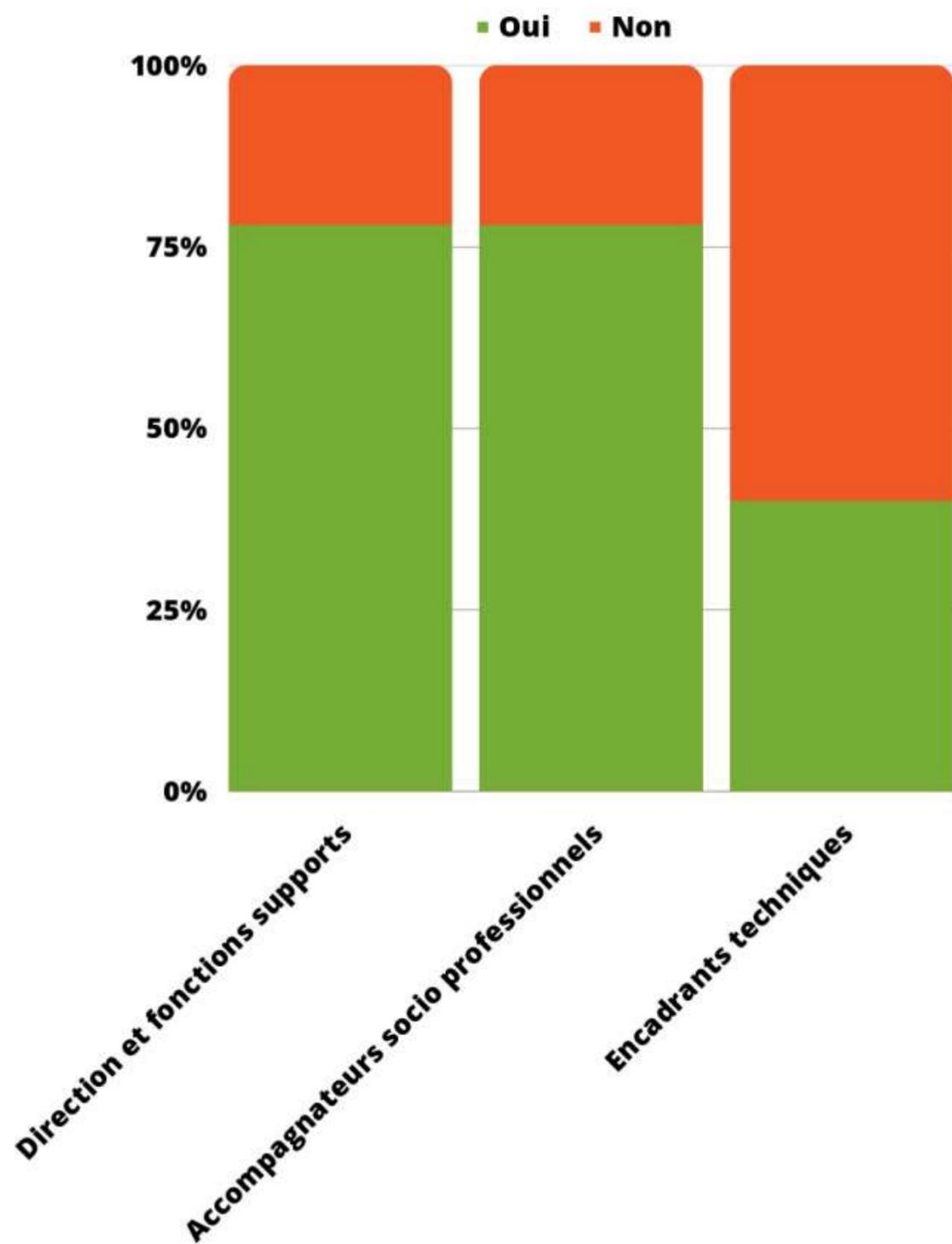


Niveau de maîtrise des salariés permanents

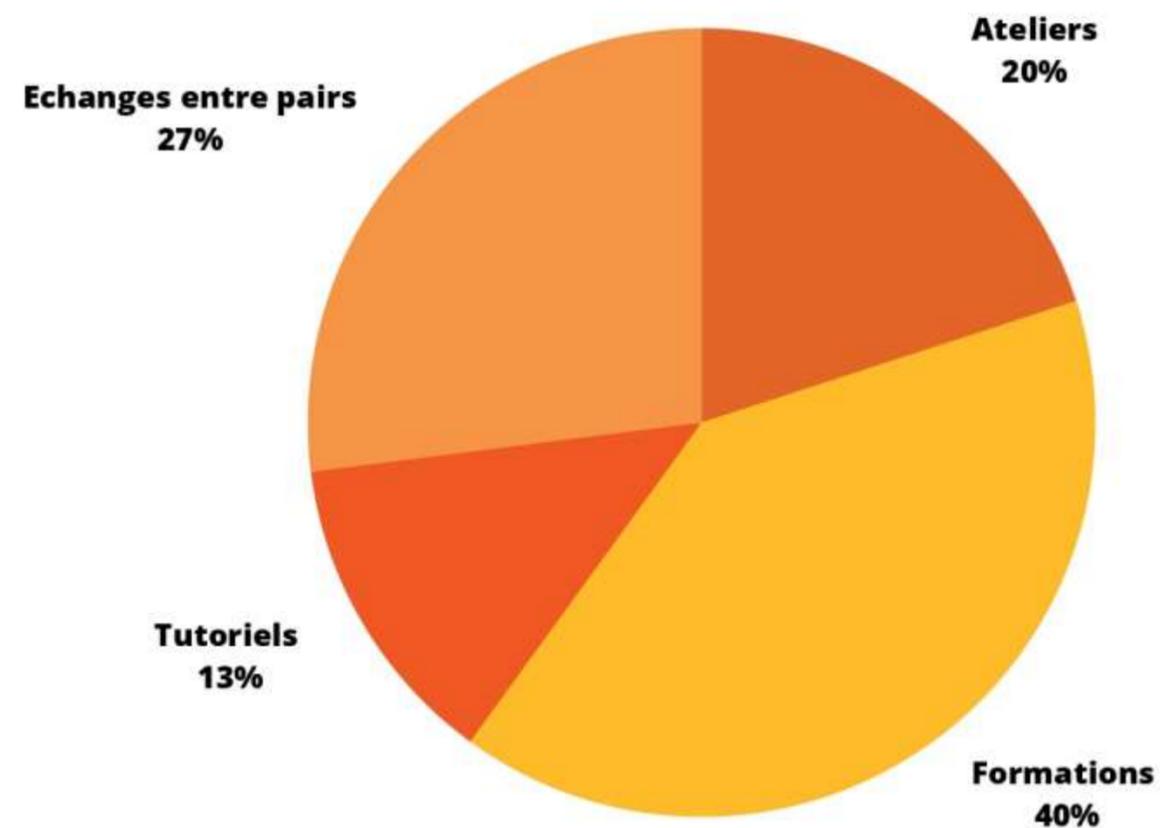


LA MONTÉE EN COMPÉTENCES DES SALARIÉS PERMANENTS DANS LES STRUCTURES

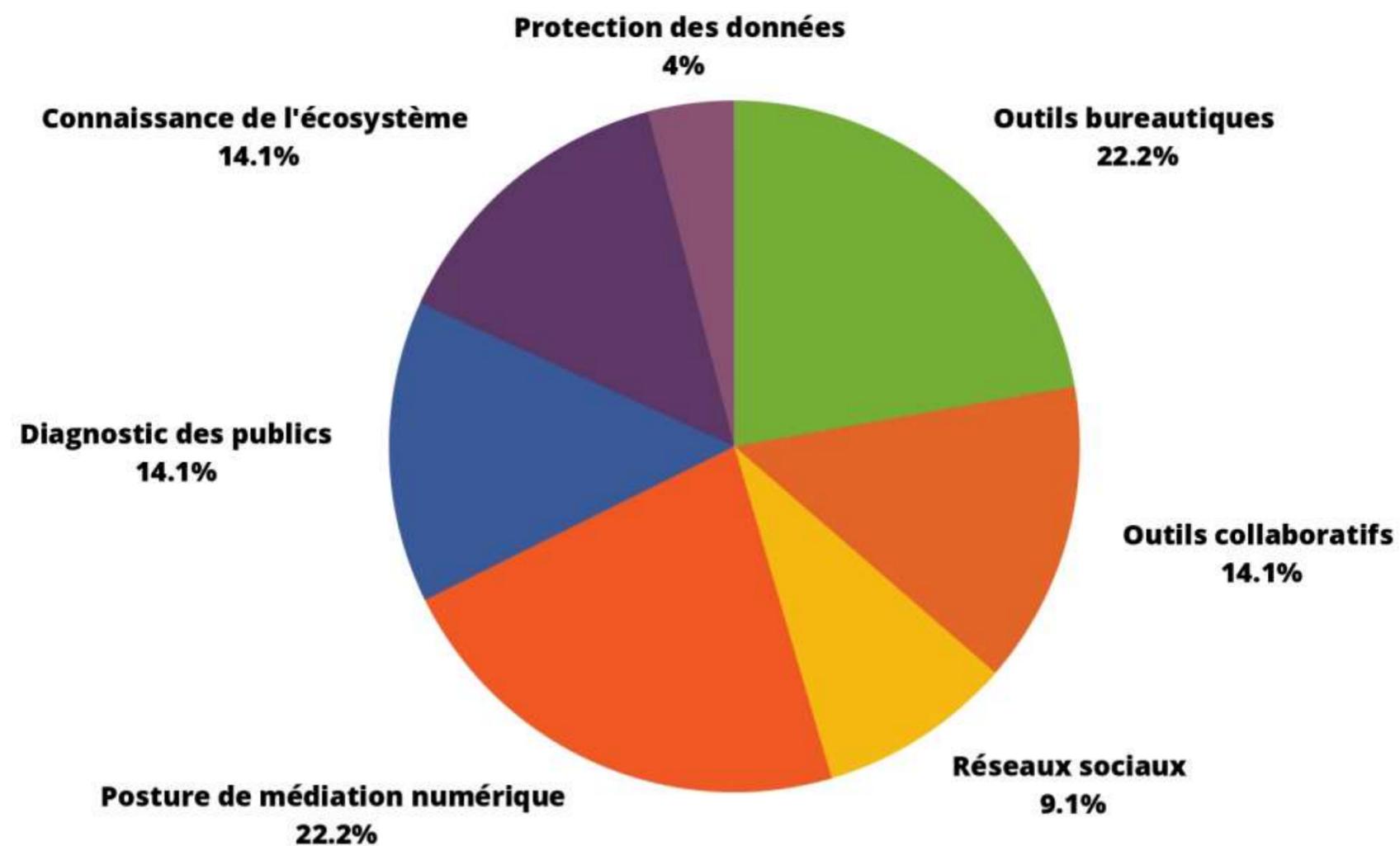
Accompagnement des salariés permanents



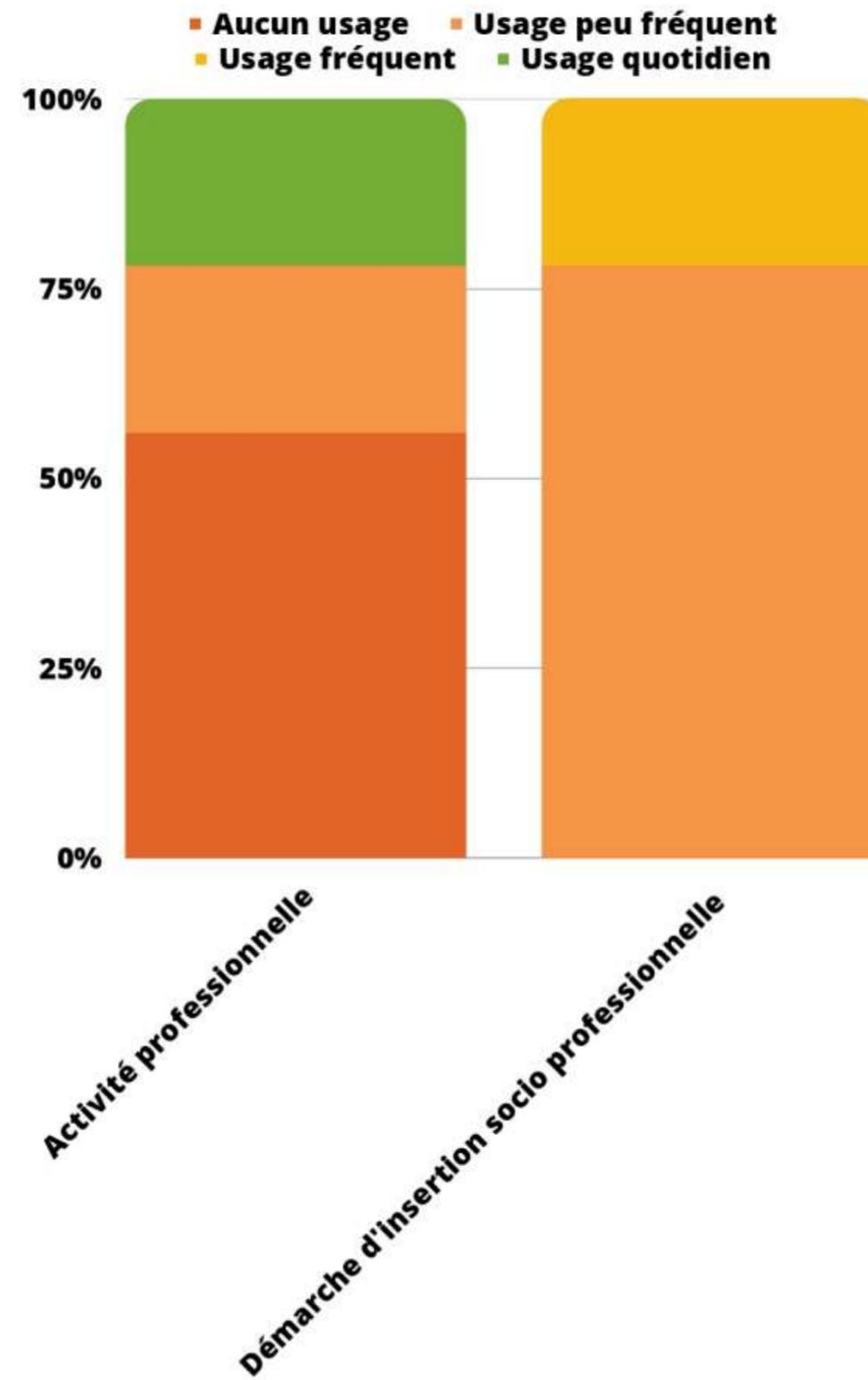
Formats de montée en compétences mobilisés pour les salariés permanents



LES BESOINS DE MONTÉE EN COMPÉTENCES DES SALARIÉS PERMANENTS

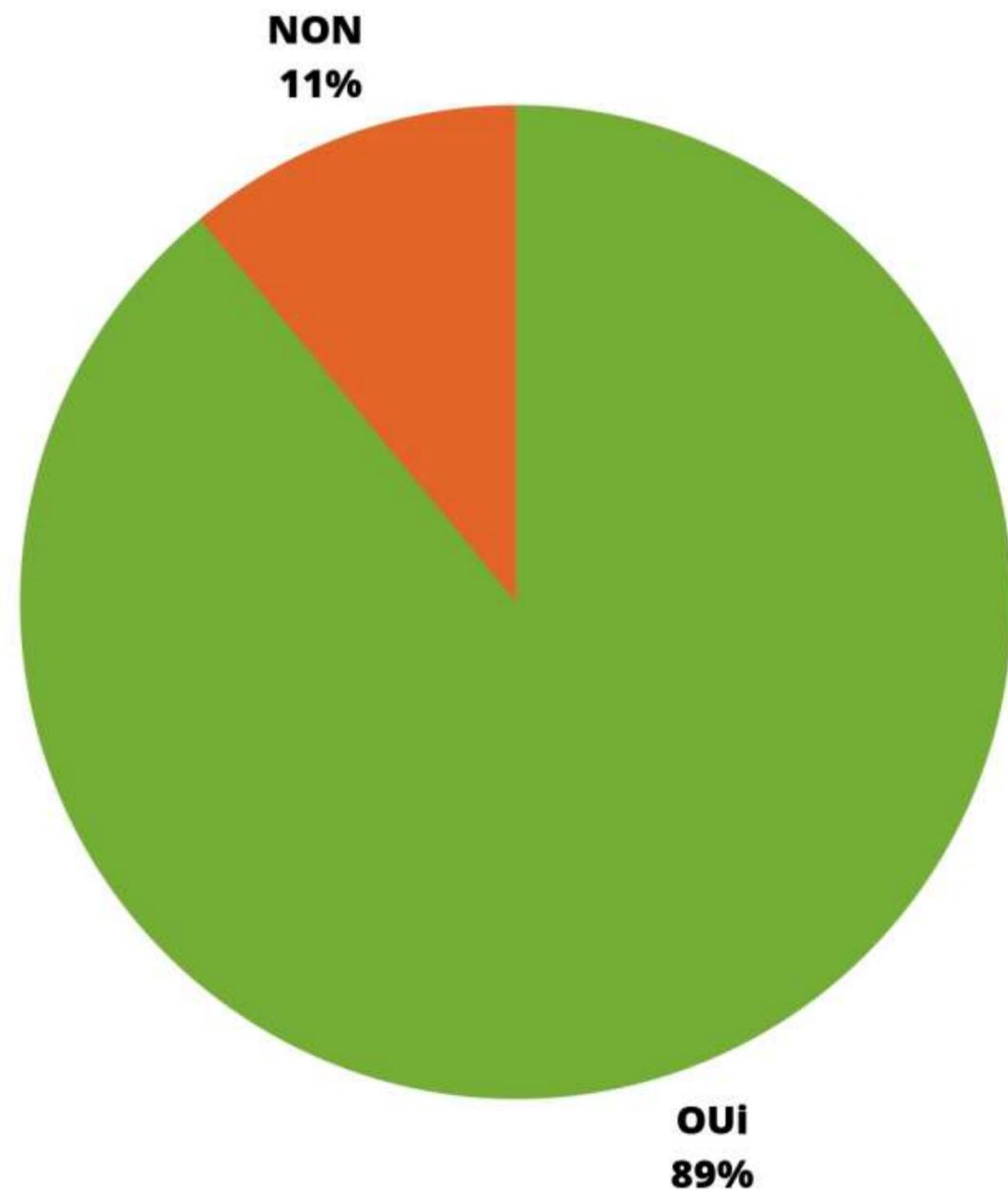


USAGES DU NUMÉRIQUE DES SALARIÉS EN INSERTION

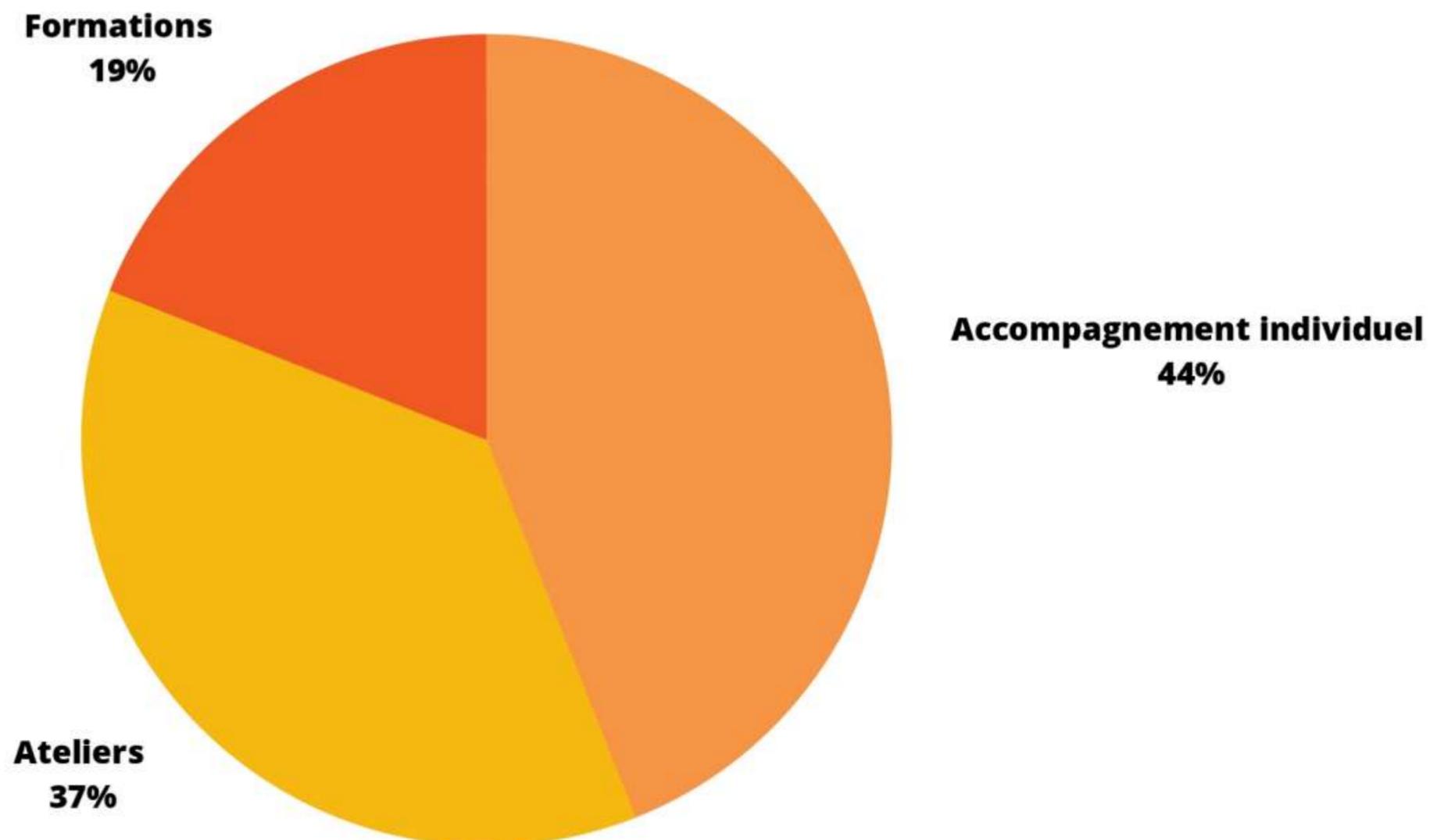


LA MONTÉE EN COMPÉTENCES DES SALARIÉS EN INSERTION DANS LES STRUCTURES

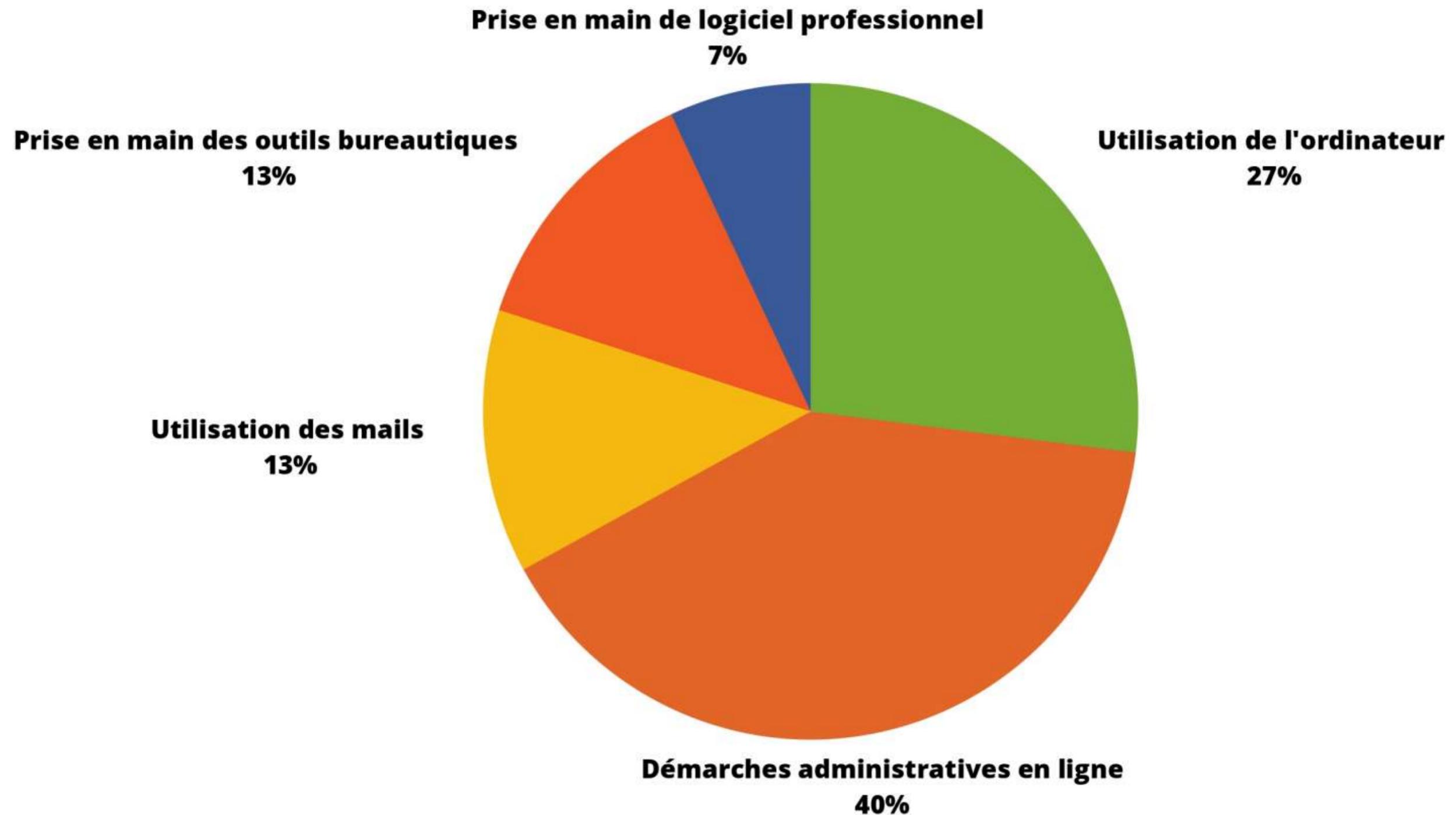
Accompagnement des salariés en insertion sur le numérique



Formats de montée en compétences mobilisés pour les salariés en insertion



LES BESOINS DE MONTÉE EN COMPÉTENCES DES SALARIÉS EN INSERTION



Synthèse diagnostic structures de l'IAE

Enjeu de digitalisation et stratégique numérique

- L'enjeu de digitalisation de l'activité des SIAE est inégalement perçu et souvent lié à la numérisation de la gestion administrative (coffre fort numérique, bulletins de salaires)
- La période COVID a accéléré un déploiement d'outils et mis en exergue les difficultés des salariés en insertion

L'inclusion numérique selon les types de SIAE

Certaines SIAE rencontrent des limites dans la possibilité de déployer des solutions d'inclusion numérique en interne :

- Les AI et ETTI disposent généralement de moins de temps d'accompagnement
- Elle soulignent que l'accompagnement n'est pas prioritaire pour les publics qui recherchent avant tout des missions de travail

Synthèse diagnostic structures de l'IAE

L'inclusion numérique selon les secteurs d'activité

Certains secteurs d'activité peuvent renforcer l'éloignement du numérique, avec des clients et professionnels qui en sont parfois eux-mêmes éloignés (ex : agriculture, espaces verts, etc) et des structures d'insertion qui de ce fait et du fait d'un faible niveau de maîtrise de leur salarié ne cherchent pas à digitaliser davantage. A contrario, d'autres secteurs peuvent expliquer un éloignement du numérique plus faible (ex: activités couvertes par le GEIQ Pluss)

L'inclusion numérique à l'épreuve du financement

Beaucoup de structures rencontrent des difficultés de financement qui peuvent freiner l'accompagnement, la formation et l'équipement (baisse du nombre d'ETP conventionnés, baisse des commandes, problèmes de trésorerie, faibles financements des OPCO).

Les efforts variables déployés sur le sujet sont directement dépendants du modèle économique et du positionnement stratégiques des structures.



Diagnostic Accompagnateurs



Contexte et enjeux : niveaux de maîtrise

**Enjeux de
l'inclusion
numérique**



**Maitrise du
numérique**



**Environnement
et écosystème
numérique**



Si les données recueillies lors du focus group indiquent que les accompagnateurs estiment détenir une bonne maîtrise du numérique, celle-ci demeure globalement limitée à l'utilisation des outils nécessaires à leur pratique professionnelle quotidienne. Les directions de structure, pour la moitié de celles interrogées, relèvent une hétérogénéité des niveaux de maîtrise et une hétérogénéité des niveaux d'accompagnements. Les accompagnateurs estiment par ailleurs manquer de connaissances en matière d'environnement numérique et disent à l'unanimité ne pas en maîtriser l'écosystème.



Equipements

2/3 des structures interrogées expriment avoir un niveau d'équipement satisfaisant, adapté à leurs besoins.

Constat de départ :

Des postes informatiques disponibles et des outils bureautiques globalement maîtrisés par les accompagnateurs

Limites :

- Un équipement des structures pas toujours adapté aux actions d'inclusion numérique
- Des personnes accompagnées non équipées d'ordinateurs par manque de moyens et/ou d'intérêt. Le smartphone ne permet pas tout.

Idéal suggéré :

- solution permettant aux personnes accompagnées de s'approprier l'outil informatique à leur domicile et de gagner en autonomie.
- équipement des structures adapté à l'accompagnement



Temps



Constat de départ :

manque de temps pour accompagner les personnes les moins autonomes



Besoin exprimé :

disposer de toute solution permettant de gagner du temps



Implicitement :

- Maîtriser les dispositifs et disposer de connaissances et compétences à jour afin de gagner en efficacité.
- Disposer de repères de fonctionnement.



Compétences

1/3 des structures interrogées n'expriment pas de besoin en matière de formation / montée en compétences de prime abord, néanmoins :

Constat de départ :
écosystème inclusion numérique peu maîtrisé, peu ou pas de veille relative à l'inclusion numérique
Manque de compétences en médiation numérique
ressenti

Limites évoquées :
difficulté à réaliser un diagnostic de départ précis, à proposer la stratégie d'accompagnement adaptée, à s'adapter au public

Besoins exprimés :
monter en compétences à l'aide d'outils de type : référentiel commun de pratiques professionnelles, veille régulière, échanges de pratiques.



Synthèse diagnostic accompagnateurs

- Intérêt général pour le sujet (peu de structures se sentent non concernées) et participation active
- Souhait des accompagnateurs de faire évoluer les pratiques professionnelles
- Souhait de co-construire une “pratique normée de métier” / de clarifier / de monter en compétences
- Parfois une dichotomie entre la perception des directions de structures et celles des accompagnateurs concernant la prise en compte des enjeux d’inclusion numérique

Diagnostic Salariés en insertion





Données Connexion SIAE

Usages du numérique chez les salariés en insertion

Dans l'activité professionnelle



63% des structures déclarent que les salariés en insertion n'ont **aucun usage** du numérique dans leur activité professionnelle

Dans la démarche d'insertion



78% des structures déclarent que les salariés en insertion ont un usage **peu fréquent** du numérique dans leur démarche d'insertion socioprofessionnelle

Accompagnement par les SIAE



89% des structures déclarent **accompagner les salariés en insertion** sur l'usage du numérique dans un cadre **individuel**. Principalement sur les **démarches administratives** et la **recherche d'emploi**



Rapport au numérique des salariés en insertion

Constats :

opposition face au numérique, aversion, expression de craintes (gestion des données, cyberharcèlement, arnaque)

Causes :

- Incompréhension et désintérêt des outils et de l'environnement numérique
- manque de formation,
- évolutions technologiques très rapides (IA, algorithme, 100% dématérialisation)

Effets :

- Exclusion sociale et professionnelle accrue,
- Renforcement des inégalités liées au logement, la santé, la mobilité...

Besoins :

- Redonner confiance dans les outils numériques
- Apporter une meilleure compréhension de l'environnement numérique
- Donner une meilleure perception des atouts du numérique, de sa nécessité pour l'expression de ses droits, de sa citoyenneté.



Équipement matériel des salariés en insertion

Constat :

- Pas (ou très peu) d'usage d'outils numériques dans l'exercice de la mission en SIAE
- Faible usage des ordinateurs mis à disposition des salariés par les SIAE : en libre service pour effectuer des démarches, ou pour mener des ateliers
- A titre personnel, les salariés sont équipés de smartphone et assez peu d'ordinateurs

Effets :

Le faible accès à un ordinateur que ce soit dans le cadre professionnel ou personnel Renforce l'opposition au numérique car manque de pratique et de compréhension

Besoins :

- Faciliter l'accès à un ordinateur personnel
- Demandes formulées par les salariés pour acquérir du matériel à tarif solidaire



Niveau de maîtrise des outils et usages des salariés en insertion

Constats :

- Maîtrise limitée de l'ordinateur et ses outils, quel que soit l'âge des salariés
- Bonne maîtrise du smartphone pour usage récréatif
- Faible maîtrise des usages pour effectuer des démarches en ligne
- S'appuient sur les accompagnateurs pour faire à leur place ou à leurs côtés

Causes :

- Manque de formation aux outils
- Manque de compréhension et d'intérêt pour l'environnement numérique
- Manque d'autonomie
- Manque de compréhension du fonctionnement des institutions, de l'administration
- Détection tardive du manque de compétences
- Priorité à la mission de travail pour certains salariés (ETTI, AI)
- Priorité aux autres problématiques sociales

Besoins :

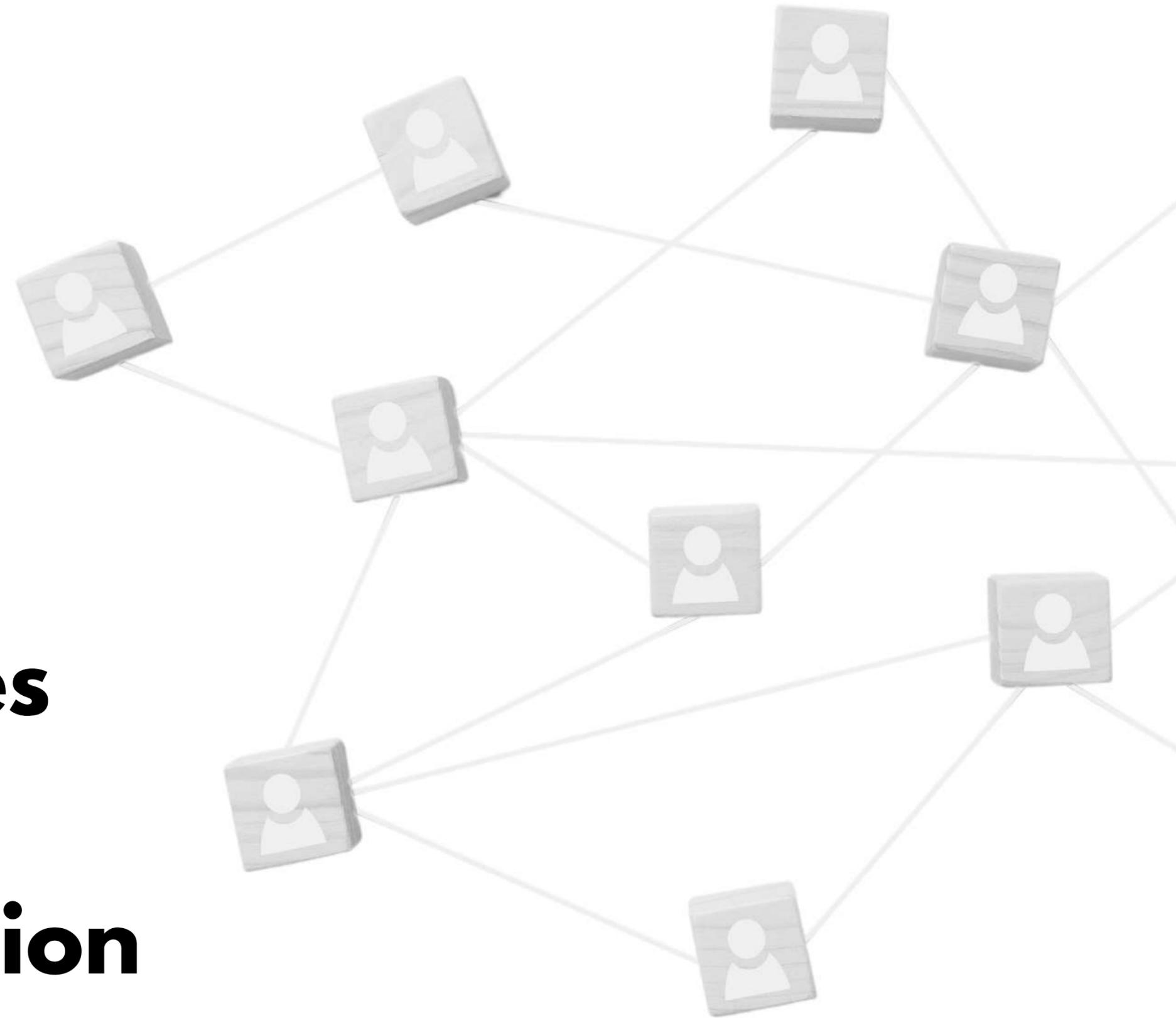
- Accompagnement individuel
- Evaluer le niveau de maîtrise en entrée de parcours d'insertion
- Favoriser la transférabilité entre les compétences récréatives sur smartphone et celles au service de l'insertion socioprofessionnelle

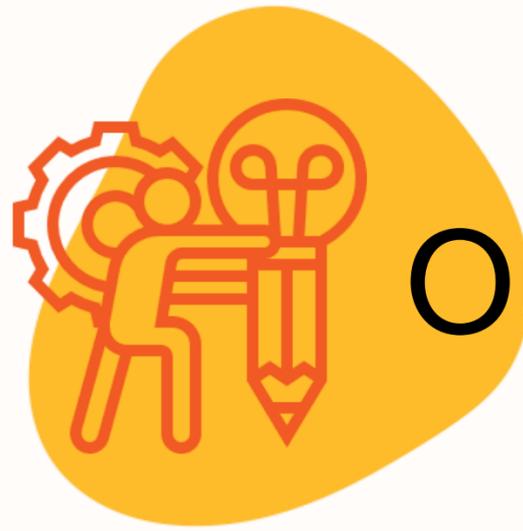
Synthèse diagnostic salariés en insertion

- Peu d'usage d'outils numérique dans le cadre de leurs missions de travail
- Désintérêt pour le numérique face à un manque de compréhension, de formation et des biais psychologiques
- Des problématiques socioprofessionnelles identifiées comme prioritaires contrairement à la maîtrise du numérique
- Peu d'accès à l'équipement informatique, sauf le smartphone qui est utilisé à des fins récréatives
- Difficultés dans l'usage du numérique pour effectuer des démarches administratives et liées à la recherche d'emploi
- Les compétences numériques ne sont pas évaluées en entrée de parcours
- Les personnes se reposent sur les accompagnateurs pour effectuer leurs démarches en raison de la relation de confiance établie

Phase 2

**Développement
d'une offre d'accès
au numérique
adaptée à l'insertion**





Outillage

Développer une solution de veille et de valorisation de l'outillage existant pour les professionnels

Boite à outils

Outiller les SIAE dans la gestion des données personnelles des salariés en insertion

Aidants Connect

Outiller le diagnostic des compétences numériques des salariés en insertion

S'appuyer sur outils existants ou développer une évaluation spécifique aux SIAE

Co-construction d'un référentiel de pratiques professionnelles en matière d'accompagnement à l'inclusion numérique

disposer de repères professionnels de référence, partagés, pratiques et concrets, en matière d'accompagnement à l'inclusion numérique



Montée en compétences

Sensibiliser les SIAE à l'écosystème de l'inclusion numérique et à la médiation numérique

Atelier de sensibilisation, rencontre entre pairs, partage de pratiques avec les conseillers et médiateurs numériques

Former les accompagnateurs au diagnostic des compétences numériques des salariés en insertion en entrée de parcours

Elaborer une offre professionnalisante « Perfectionner sa pratique d'accompagnement au numérique »

S'appuyant sur l'échange et le partage de pratiques entre pairs et avec des professionnels de la médiation numérique

Développer un parcours adapté permettant l'acquisition des compétences numériques de base des salariés en insertion

Favoriser les formations courtes personnalisées, s'appuyer sur les outils maîtrisés (smartphone), proposer une approche ludique et créative pour redonner confiance dans les outils (serious game, quiz, geo catching), validation des acquis par open badges....



Equipement

Favoriser l'accès au matériel des salariés en insertion via une solution mutualisée avec une formation adaptée et une solution d'accompagnement intégrée

Prise en main, et sensibilisation à l'entretien, réparation

Favoriser l'accès à du matériel de médiation adapté pour les professionnels

Mutualisation de matériel, recherche de financement

Répondre aux besoins identifiés des structure via l'offre de reconditionnement existante

Jonction avec l'offre Reboot Ecosysteme



Grain
Réseau