

RAPPORT : La technologie au service de l'emploi dans les entreprises sociales d'insertion professionnelle (ESI)

Par Raluca Abaseaca

Résumé

La numérisation modifie le marché du travail, la façon dont les gens travaillent et sont formés. Dans ce contexte, cette recherche examine la pénétration des technologies numériques dans le secteur des WISE (Inclusive Businesses) en Europe, les compétences numériques requises par les employeurs et les employés, et les compétences numériques actuellement disponibles sur le lieu de travail. Le principal défi de cette recherche était que le secteur des WISE en Europe est très hétérogène, y compris les WISE ayant des antécédents historiques, des cadres organisationnels, fiscaux et juridiques différents. Cette fragmentation et cette hétérogénéité rendent difficile l'établissement d'un ensemble commun de besoins et de lacunes en matière de compétences numériques dans l'ensemble du secteur en Europe. Si les ESI sont similaires dans leur tentative de fournir une formation, des emplois et des opportunités aux groupes défavorisés, leurs options concrètes pour atteindre cet objectif varient. Lorsque les ESI sont mal reconnues et n'ont pas une longue histoire (par exemple dans le cas de l'Europe centrale et orientale), elles sont confrontées à des difficultés, principalement parce qu'elles ne sont pas correctement évaluées par les politiques publiques et que les secteurs public et privé ne comprennent pas pleinement l'impact social que les entreprises sociales pourraient avoir sur l'intégration professionnelle. Dans le même temps, les défis en matière de compétences semblent être dispersés, parce que les différents secteurs ont des exigences différentes en matière de compétences et sont plus touchés par la numérisation (par exemple le secteur manufacturier), et parce que l'équilibre entre l'offre et la demande varie selon les États membres et les secteurs. Comme les ESI visent à développer les compétences professionnelles et à organiser la formation professionnelle, la culture numérique est une partie importante de cette offre de formation professionnelle. La technologie a un impact sur tous ces niveaux et acteurs : travailleurs défavorisés / travailleurs handicapés, sympathisants et facilitateurs. Tout d'abord, la technologie aide les personnes handicapées à obtenir le soutien de travailleurs

sociaux, de conseillers professionnels et de psychothérapeutes. La technologie les aide également à vivre avec leur handicap, à devenir plus productifs, employables et autonomes. En particulier, les technologies d'assistance peuvent leur permettre d'effectuer un travail qui serait autrement impossible, d'être plus mobiles et de participer davantage à la société et au monde du travail. Dans de nombreux cas, la culture numérique est un processus d'autonomisation. Deuxièmement, la technologie aide les supporteurs à communiquer avec leur groupe cible, en leur offrant un coaching professionnel en ligne, une orientation personnelle et une formation de manière interactive et personnalisée. L'apprentissage assisté par la technologie offre une plus grande flexibilité, un meilleur accès, une meilleure collaboration, une plus grande innovation et une communication et une participation plus efficaces. Enfin, la technologie augmente l'efficacité, la productivité et l'innovation globales des ESI et leur capacité à commercer sur le marché ouvert. Le développement efficace des compétences numériques est essentiel non seulement pour le bien-être, le développement personnel et professionnel des différents employés, pour leur participation aux activités et décisions des WISE, pour la fourniture d'une aide à l'emploi, mais aussi pour le développement du secteur des WISE dans un sens plus large. Les technologies numériques sont largement utilisées par les ESI en Europe. Nos répondants ont convenu que la plupart des processus d'apprentissage, de communication et de gestion sont basés sur les technologies numériques. Sur le lieu de travail, on utilise des ordinateurs de bureau, des ordinateurs portables, la technologie à large bande pour l'accès à l'internet, des ordinateurs portables et d'autres appareils portables (par exemple des smartphones, des assistants numériques personnels, un navigateur GPS), une plateforme intranet, une machine ou un robot à commande numérique (zones de fabrication), des robots programmables. Les technologies d'assistance sont utilisées pour aider les travailleurs handicapés dans leurs tâches quotidiennes, comme les lecteurs d'écran, les technologies d'apprentissage du langage des signes, les compteurs de notes en braille, les fauteuils roulants, les opérateurs à commande vocale (Alexa, Dot), les machines adaptées. Un logiciel spécial est utilisé pour soutenir la formation (en particulier le suivi de la formation) et les aspects de gestion. Malgré la pénétration croissante des technologies numériques sur les lieux de travail des WISE, confirmée par tous les répondants, il existe des lacunes en matière de compétences numériques dans le secteur des WISE, comme dans les secteurs économiques habituels. Cela montre que la numérisation a entraîné une

demande accrue de compétences numériques et que la vitesse à laquelle les travailleurs sont équipés de compétences numériques est dans de nombreux cas plus lente que la vitesse à laquelle les technologies numériques évoluent et affectent la main-d'œuvre. Par conséquent, les compétences numériques existantes sont souvent obsolètes. Dans le secteur des WISE, on observe une répartition par âge, les travailleurs plus âgés étant moins susceptibles d'être dotés de compétences numériques que les plus jeunes. Les lacunes en matière de compétences numériques, définies comme une inadéquation ou une future inadéquation potentielle entre les compétences nécessaires pour effectuer un travail au mieux de ses capacités et les compétences des travailleurs, varient selon les trois catégories : les travailleurs handicapés ou issus d'un environnement défavorisé, les soutiens et les facilitateurs. Le déficit de compétences numériques étant lié à la sous-qualification numérique, cela peut affecter les performances des entreprises et ralentir la productivité, l'innovation et l'adaptation aux nouvelles technologies. La plupart des ESI estiment que le manque de compétences numériques affecte les performances sur le lieu de travail. Les travailleurs handicapés et les travailleurs issus de groupes défavorisés éprouvent parfois des difficultés à effectuer des activités de base sur un ordinateur, une tablette ou un appareil mobile pour le courrier électronique, notamment les fonctions de navigation pour se rendre au travail, ainsi que les outils de calendrier et de programmation, la navigation sur Internet et les programmes Word et Excel. Cela les empêche d'accéder aux informations et aux services liés à l'emploi et à l'apprentissage en ligne. Les travailleurs âgés occupant des emplois peu qualifiés sont les plus touchés par ces lacunes en matière de compétences numériques. Les personnes handicapées mentales ont aussi parfois du mal à utiliser les nouveaux médias. Dans le cas des promoteurs, cette vaste catégorie manque de connaissances et de compétences dans l'utilisation des technologies courantes pour aider les personnes handicapées. Certains d'entre eux ont des difficultés à utiliser certains logiciels sur les smartphones Apple, Windows et Android, en particulier les fonctions multimédia, les logiciels de comptabilité, la réalité augmentée et (dans le cas des supporters plus âgés) à utiliser les médias sociaux pour communiquer avec leurs groupes cibles. Ils ont également une connaissance limitée de l'utilisation des fonctions du tableau de bord électronique qui pourraient leur permettre de suivre les progrès des employés et de fournir un retour d'information et un soutien. Les gestionnaires ont souvent des lacunes dans leurs compétences en matière de

commerce électronique (ou de leadership électronique), qui peuvent être exploitées pour tirer parti des possibilités commerciales offertes par la numérisation et pour explorer les possibilités de nouvelles manières de mener les affaires et les processus organisationnels. Des difficultés surgissent parfois dans l'utilisation de programmes de gestion (tels que Free cloud, Google drive), mais aussi dans l'utilisation de plateformes de commerce électronique, d'outils de GRH et d'outils de marketing numérique. Les principaux obstacles à l'utilisation de la technologie et au développement des compétences numériques dans le contexte des WISE sont : a) des coûts élevés et un financement insuffisant ; b) le manque d'information sur les technologies numériques existantes ; c) le manque de connaissances et de compétences pour utiliser les équipements numériques dans l'environnement des WISE ; d) une formation insuffisamment adaptée aux besoins du secteur des WISE. Premièrement, les coûts excessifs semblent être le principal obstacle à l'action visant à combler le déficit de compétences numériques. Les petites ESI et les ESI d'Europe centrale et orientale sont les plus susceptibles de signaler les coûts excessifs de la plupart des options disponibles. Cela a également été souligné en ce qui concerne le secteur des entreprises ordinaires. Deuxièmement, le besoin de compétences numériques devrait être lié à l'accès à la technologie et à l'accès à la formation. Les travailleurs des petites et moyennes entreprises ont moins de possibilités d'accéder à la formation en matière de développement des compétences numériques en raison du manque de ressources pour la création de programmes de formation et de la difficulté de développer des contenus de formation spécifiquement adaptés aux besoins des ESI. Dans la plupart des pays, il existe un écart dans la participation à la formation entre les travailleurs occupant des postes moins qualifiés et les travailleurs occupant des postes plus qualifiés, les travailleurs dans la force de l'âge et les travailleurs âgés, les travailleurs des grandes et petites ESI. Troisièmement, les principales lacunes en matière de compétences dans le secteur des WISE sont liées au manque d'informations sur les technologies existantes pour les utilisateurs potentiels. En particulier, les travailleurs handicapés ont des possibilités limitées de s'informer sur les technologies d'assistance et de les utiliser en dehors des WISE. Il existe un écart particulier dans l'accès aux technologies entre les WISE d'Europe centrale et orientale, d'une part, et entre les petites et les grandes WISE, d'autre part. Notre recherche est cohérente avec d'autres études qui ont également montré que de nombreuses entreprises ne tirent pas le meilleur parti du potentiel des nouvelles technologies

numériques et n'investissent pas suffisamment dans le développement de nouvelles compétences numériques pour suivre les progrès technologiques. Comme la numérisation est susceptible d'augmenter avec le temps la demande de personnes hautement qualifiées dotées de compétences cognitives et techniques pour faire face aux tâches et procédures requises par les nouvelles technologies, les ESI devraient envisager des stratégies pour combler les lacunes en matière de compétences numériques et prévenir l'apparition de nouveaux écarts. La numérisation peut offrir des possibilités d'emploi aux personnes handicapées et aux groupes défavorisés, mais si l'accessibilité et l'approche de la "conception pour tous" sont inégalement réparties, ces possibilités risquent d'être manquées. La numérisation ne peut être efficace que si (a) la technologie est suffisamment accessible, (b) une formation est dispensée pour suivre l'évolution technologique et (c) les conditions cadres pour l'acquisition de nouvelles compétences et des processus et structures organisationnelles optimales au sein des ESI sont en place.



This publication has been produced with the financial support of the European Union Programme for Employment and Social Innovation “EaSI” (2014-2020). The information contained in this publication does not necessarily reflect the official position of the European Commission. Copyright © EASPD 2019 All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in or introduced into a retrieval system without the prior permission of the copyright owners.