



ÉTUDE WETECHCARE

**Transformation numérique
des Structures d'Insertion
par l'Activité Économique :**

Une dynamique amorcée

AVRIL 2021

Sommaire

Introduction.....3

- Présentation de la démarche
- Méthodologie d'enquête

PARTIE 1

Etat des lieux des pratiques numériques en SIAE.....5

- Une gouvernance des sujets numériques peu développée
- Pour autant, les SIAE ont pris le virage du numérique
- Des écarts importants de compétences numériques dans les équipes permanentes

PARTIE 2

Le développement du numérique en SIAE.....10

- Les gains du numérique sont bien identifiés par les SIAE
- La volonté d'aller plus loin dans les pratiques numériques

PARTIE 3

Conclusion et perspectives.....13

- Nos conclusions sur le numérique au sein des SIAE
- Nos recommandations pour accélérer leur dynamique de transition numérique dès 2021
- Ensemble, allons plus loin !

À propos.....17

- Présentation de WeTechCare : faire du numérique un véritable levier d'inclusion
- Le programme Employeurs Solidaires : ensemble, accélérons les parcours d'insertion grâce au numérique !

Démarche et méthodologie de l'étude

Chaque année, les Structures d'Insertion par l'Activité Économique (SIAE) accompagnent 140 000 personnes dans leur parcours d'insertion socioprofessionnelle. L'illectronisme compte parmi les freins majeurs à l'insertion professionnelle, mais cette question est encore peu traitée dans les parcours d'insertion proposés par les SIAE. Le Pacte d'ambition pour l'IAE remis par le Conseil de l'Inclusion dans l'Emploi au Ministère du Travail en septembre 2019, préconise notamment d'assurer "l'accès aux compétences digitales de base à toute personne en parcours d'insertion" (mesure n°5).

WeTechCare s'engage à travers différents projets pour intégrer le numérique dans ces parcours d'insertion. C'est dans ce contexte que nous avons réalisé une étude avec l'aide de [Capgemini Invent](#) sur la place du numérique au sein des SIAE.

Le périmètre de l'étude couvre la place du numérique dans le fonctionnement de la structure. Elle porte donc sur la numérisation des SIAE, hors salariés en parcours.

Les 3 volets suivants ont été analysés : équipes permanentes, processus et outillage.



Méthodologie de l'étude

Des entretiens préliminaires ont été réalisés avec 3 SIAE pour tester et affiner le questionnaire.

Le questionnaire a ensuite été adressé par mail aux SIAE grâce à une base de données constituée par WeTechCare et [l'annuaire du Grafie accessible en ligne](#).

Des entretiens complémentaires ont été menés avec les répondants ayant donné leur accord pour être contactés individuellement.

Entretiens
préliminaires



Questionnaire

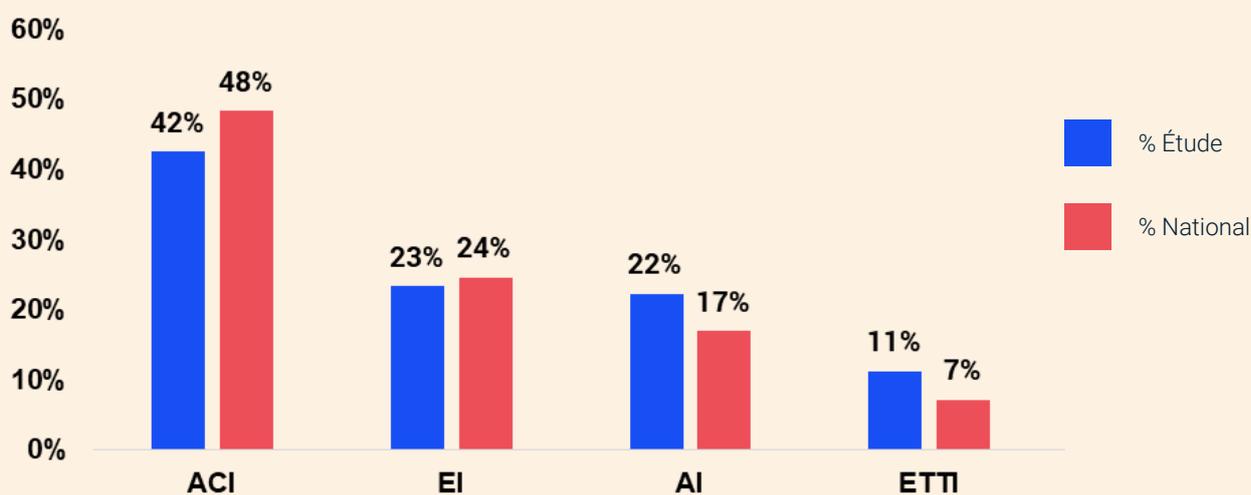


Entretiens
complémentaires

Profil des répondants

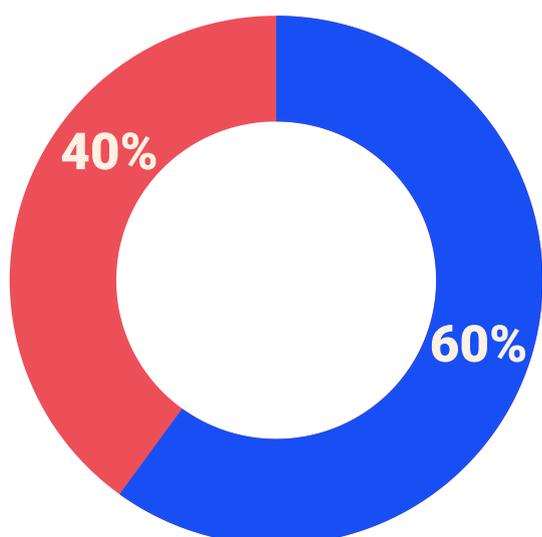


Le questionnaire, soumis en janvier 2021, a permis de collecter 84 réponses et 10 entretiens complémentaires ont été réalisés. L'échantillon des structures ayant répondu est représentatif des types de SIAE en France, à savoir des Ateliers et Chantiers d'Insertion (ACI), des Entreprises d'Insertion (EI), des Associations Intermédiaires (AI) et des Entreprises de Travail Temporaire d'Insertion (ETTI).



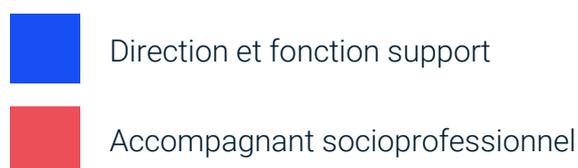
Nombre de répondants par type de SIAE	ACI	42	AI	22
	EI	23	ETTI	11

1 répondant peut représenter plusieurs types de SIAE.



Fonction des répondants

Les réponses au questionnaire ont été majoritairement apportées par les directions et fonctions supports des SIAE.



Etat des lieux des pratiques numériques en SIAE

Les SIAE ont pris le virage du numérique, les compétences numériques sont généralement maîtrisées au sein des structures.

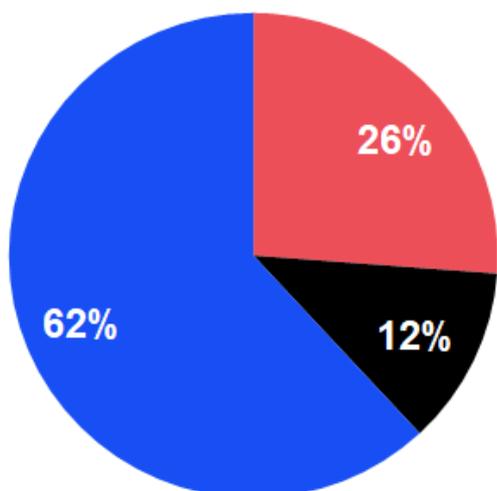
Pour autant, la gouvernance des sujets numériques est encore peu développée et des écarts de niveaux importants peuvent exister au sein des équipes.



Une gouvernance des sujets numériques peu développée

De rares stratégies sur le numérique et peu de référents

La gouvernance des sujets numériques

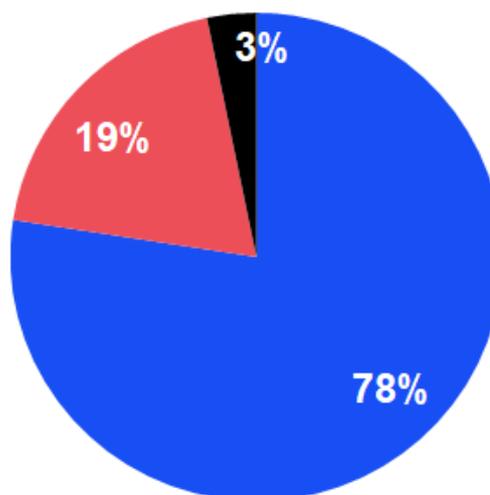


38% des structures interrogées ont nommé un référent sur les sujets numériques mais, parmi elle, seulement un tiers ont mis en place une stratégie numérique avec ce référent. Lorsqu'une personne est en charge des sujets numériques au sein des équipes, elle intervient donc souvent sans cadre d'action défini.

Des sujets numériques principalement portés par les directions

La fonction du référent sur les sujets numériques

N=31



Lorsqu'il existe un référent au sein des SIAE, il fait partie de la direction dans 78% des cas. Les directions apparaissent donc à ce jour comme les moteurs du développement du numérique au sein des SIAE.

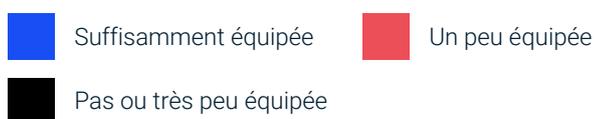
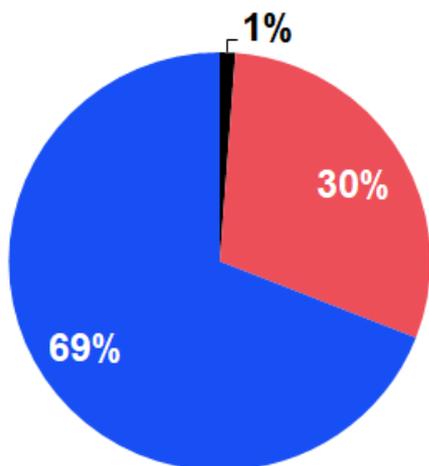
“Le confinement a permis de prendre conscience de l'enjeu. Nous savons que nous allons être obligés de faire par le numérique, mais ça prend du temps.”

Directrice d'un ACI



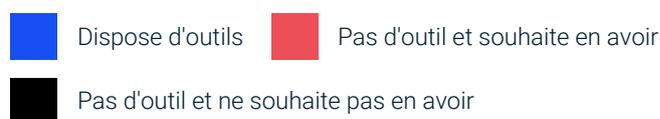
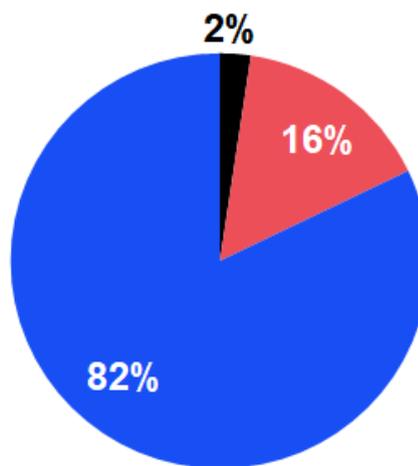
Pour autant, les SIAE ont pris le virage du numérique

Deux tiers des structures disposent d'équipements numériques, une tendance à généraliser



Deux tiers des SIAE interrogées estiment disposer de suffisamment d'équipements numériques. Pour le tiers restant, l'équipement manque encore et reste donc un enjeu : cela freine la numérisation des activités de la SIAE. Les tablettes sont de plus en plus envisagées par les SIAE pour les encadrants techniques, notamment du fait qu'elles soient plus alignées avec les contraintes du terrain (petites, faciles à transporter), l'objectif étant de généraliser les pratiques numériques à tous les niveaux de la structure.

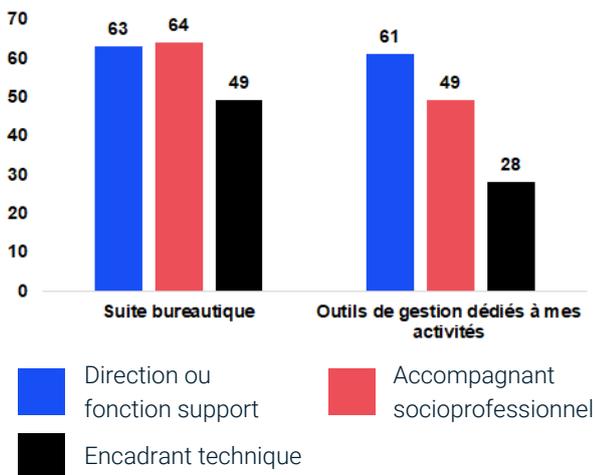
Les équipes des SIAE travaillent déjà avec des outils numériques



Les outils numériques sont ici entendus comme les logiciels utilisés sur les équipements (ex : suite bureautique, logiciel de gestion de projet). La majorité des SIAE dispose d'outils numériques, ce qui montre que le virage du numérique a été amorcé.

Les outils numériques principalement utilisés par les directions

N=69



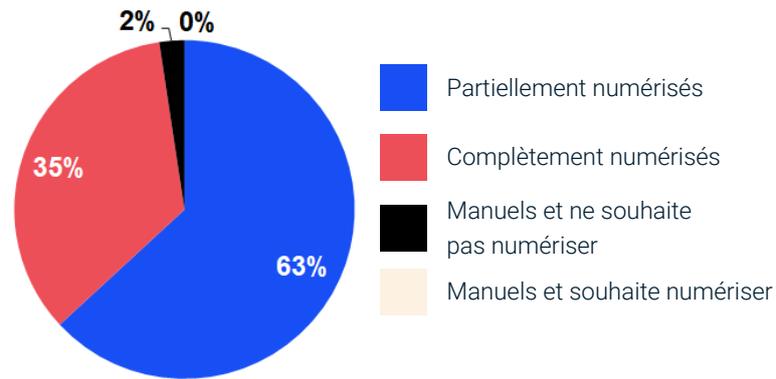
Cependant, les outils numériques sont principalement utilisés par les directions et les conseillers. Il peut être plus difficile de trouver des outils numériques adaptés au travail des encadrants techniques sur le terrain. On constate aussi que les outils de gestion sont moins déployés que la suite bureautique, alors qu'ils peuvent également être utiles aux SIAE.

“Nous souhaitons mettre en place un outil de partage des connaissances, par exemple un outil de Gestion Electronique des Documents, pour faciliter les passations.”

Responsable des Systèmes d'information d'une SIAE

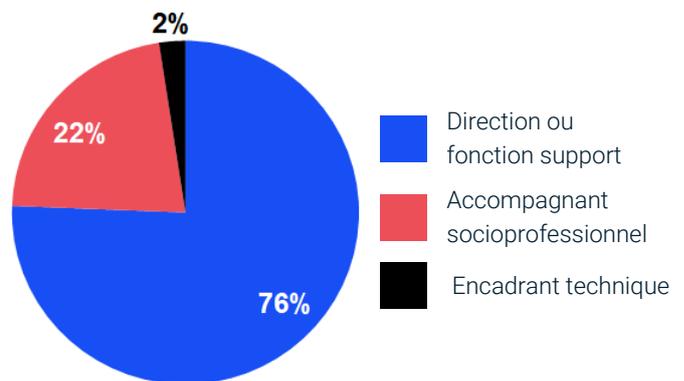
Enfin, les bénéfices du numérique ne peuvent être pleinement générés si toute la structure n'utilise pas les outils numériques installés, ou que partiellement. Or, faute de stratégie numérique, la numérisation est parfois faite tous azimuts et sans vision commune.

Dans une large majorité des SIAE, des processus ont été numérisés



La direction est la fonction la plus numérisée

N=82



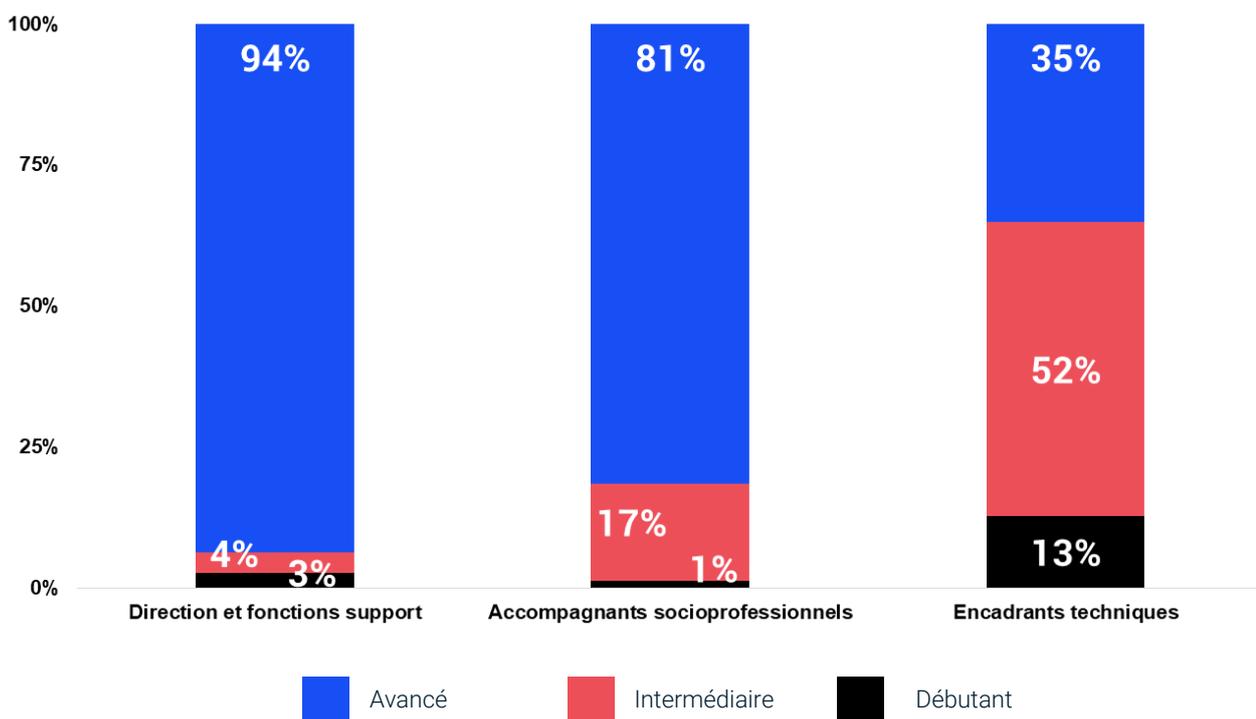
Les processus numérisés peuvent concerner la gestion des recrutements, les demandes d'aides auprès de l'Etat, la gestion du suivi de l'activité commerciale, le suivi des salariés en parcours... Seules 2% des SIAE n'ont pas numérisé leurs processus, et plus d'un tiers des SIAE les ont complètement automatisés. Là encore, les personnes les plus concernées par cette numérisation sont les directions et les fonctions support, suivies par les accompagnants socioprofessionnels.

“Si nous étions tous à utiliser l'outil, cela simplifierait beaucoup plus la structure.”

Directeur d'une EI

Des écarts importants de compétences numériques dans les équipes permanentes

Des **compétences maîtrisées** par les directions et les accompagnants socio-professionnels



Les niveaux de compétences sur le numérique sont hétérogènes au sein des équipes. Si les directions et les accompagnants socioprofessionnels maîtrisent très majoritairement le numérique, 65% des encadrants techniques ont un niveau intermédiaire ou débutant et sont donc moins à l'aise.

Cela peut s'expliquer par la nature de leur métier, très centré sur l'encadrement métier des salariés en insertion et l'activité de production, où le numérique est moins présent.

“Les CIP sont très à l'aise mais les encadrants techniques n'utilisent pas l'outil tous les jours et n'ont pas d'ordinateurs attitrés. Ils n'ont pas non plus une formation qui inclut du numérique.”

Responsable de service d'un ACI



Le développement du numérique en SIAE

Les gains du numérique sont clairement identifiés par les SIAE, elles affichent une volonté d'aller plus loin dans les pratiques numériques tant en matière d'équipement que de compétences.

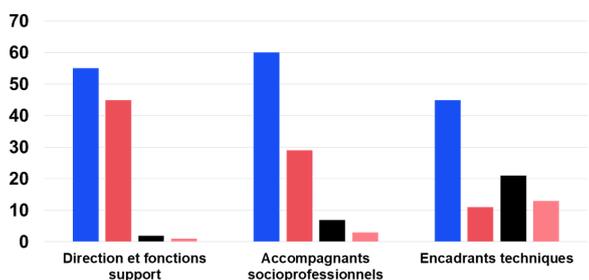


Les gains du numérique, bien identifiés par les SIAE

La nécessité du numérique est un constat partagé par les équipes

Ressenti du numérique

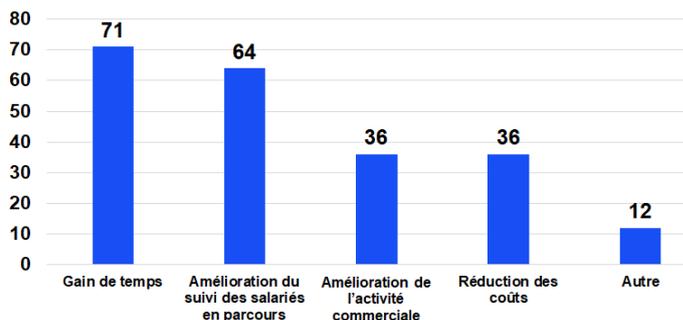
Plusieurs réponses possibles



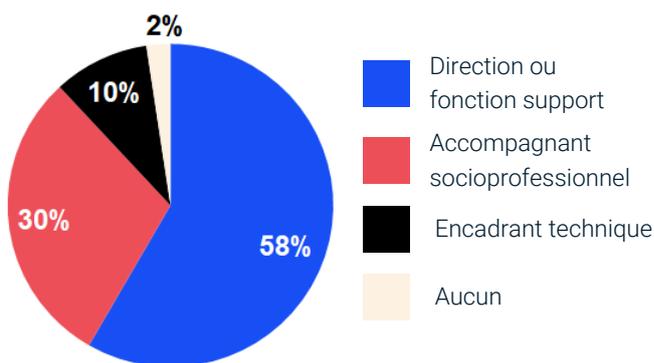
Les encadrants techniques, salariés qui se servent le moins du numérique, sont ceux qui en ont le plus peur et qui le comprennent le moins. Malgré cela, l'ensemble des équipes le perçoit comme une nécessité, ce qui laisse présager une numérisation croissante des SIAE.

Les bénéfices de la numérisation sont reconnus

Plusieurs réponses possibles



Fonction avec le plus de gains



La numérisation est perçue comme étant la plus utile pour les activités des directions et des fonctions supports, et les premiers bénéficiaires qui en découlent sont un gain de temps et un meilleur suivi des salariés en parcours.



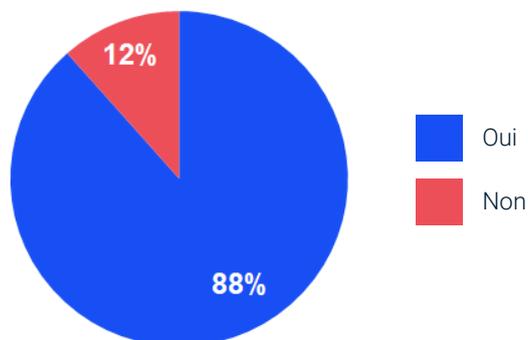
La volonté d'aller plus loin dans la numérisation des pratiques

Les SIAE aspirent à être **plus équipées** et à **renforcer l'utilisation des outils**

88% des structures qui disposent de peu d'équipements, aimeraient être plus équipées. De plus, 87%* des SIAE qui n'ont pas d'outils, souhaiteraient en avoir. Le problème de l'équipement n'est donc pas lié à un manque d'intérêt pour le numérique. Elles peuvent être limitées dans l'acquisition d'outils par un manque de ressources ou un manque de connaissance.

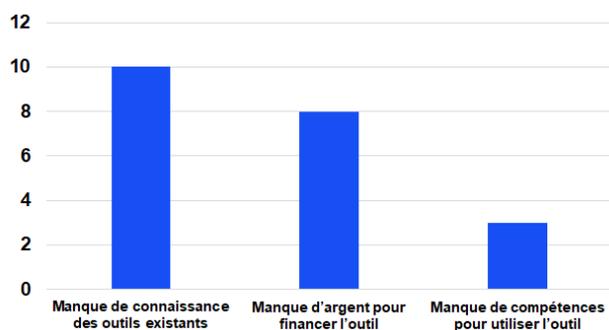
SIAE aspirant à **plus de numérique**

N=26

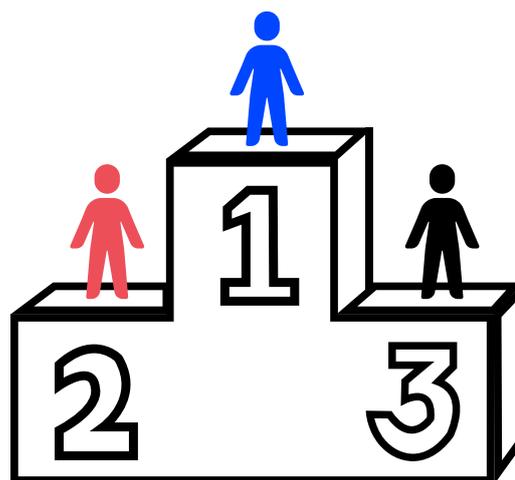


Les freins rencontrés*

*Plusieurs réponses possibles



Les **priorités des SIAE** : faire monter en compétences les équipes et définir une stratégie



- Priorité n°1** : faire monter en compétences les équipes sur le numérique
- Priorité n°2** : définir une stratégie sur le numérique
- Priorité n°3** : améliorer le ressenti des équipes vis-à-vis du numérique

Parmi les structures interrogées, 1 sur 2 estime que la première des priorités pour accélérer la numérisation est de faire monter les équipes en compétences. Pour 39% des SIAE, la première priorité est la définition d'une stratégie sur le numérique. Améliorer le ressenti des équipes vis-à-vis du numérique n'est pas jugé prioritaire car le constat est déjà partagé par tous : le numérique est une nécessité.

“Sur le numérique on est aveugle : on ne sait pas ce [les outils] qui existe.”

Directrice d'une EI

Conclusion et perspectives

La numérisation des SIAE est bien enclenchée et une majorité souhaite la renforcer.

Comment accélérer cette dynamique de transition numérique dans les SIAE ?



Nos conclusions sur le numérique au sein des SIAE

La numérisation des SIAE est déjà bien enclenchée

Malgré une gouvernance des sujets numériques encore peu structurée, cette étude menée début 2021 nous montre que le numérique est bien présent au sein des SIAE. Une majorité de structures dispose d'équipements et outils numériques, et a numérisé tout ou partie des processus. Cependant, on note des écarts importants dans la numérisation des fonctions. Les directions sont les premières utilisatrices du numérique, suivies des accompagnants socioprofessionnels. Les tâches des encadrants techniques sont, elles, rarement numérisées. Ces mêmes écarts se retrouvent dans le niveau de compétences numériques des équipes et il convient de les résorber pour que les bénéfices de la numérisation puissent être pleinement réalisés par la structure.

Une majorité de SIAE souhaite renforcer la numérisation

L'ensemble des équipes de SIAE s'accorde sur l'importance du numérique pour leur structure, et les bénéfices qui en découlent sont clairement identifiés.

Pour se réaliser, la transformation numérique des structures doit également être accompagnée d'une montée en compétences des équipes et de l'élaboration de stratégies sur l'intégration du numérique.

Cependant, pour celles encore peu équipées, intégrer le numérique dans les activités passe également par l'acquisition d'équipement et la mise en place d'outils. Les SIAE ne disposent pas toujours des connaissances ou des ressources financières pour le faire.

Nos recommandations pour accélérer leur dynamique de transition numérique dès 2021

Développer une **stratégie collective** incluant un volet sur la **conduite du changement**, pour impulser une démarche commune et adéquate

Pour répondre aux aspirations des SIAE sur le numérique, embarquer l'ensemble des équipes est indispensable. Par effet d'émulation collective, plus les salariés sont nombreux à s'approprier le numérique, plus les autres sont incités et motivés à l'utiliser. Ainsi, mettre en place une stratégie de numérisation collective avec un volet sur la conduite du changement pourra permettre de :

- donner une direction commune aux équipes
- structurer l'intégration du numérique
- acculturer les équipes.

Accompagner la **montée en compétences des salariés permanents**, notamment les encadrants techniques, par la formation

Un certain niveau de compétences numériques est nécessaire pour que les équipes puissent s'emparer des outils, des processus, et des équipements déployés dans le cadre de la numérisation de la SIAE. La fracture numérique peut exister en interne, notamment entre les dirigeants et les encadrants techniques. La numérisation des SIAE doit donc être accompagnée d'une montée en compétences des salariés permanents, par des actions de formation ciblées. De plus, les formations peuvent être utilisées comme une action de gestion du changement en générant une démarche collective.

“Nous avons fait une formation chez l'éditeur avec toute l'équipe pour savoir utiliser notre outil de gestion. Cette dynamique de groupe nous a permis de favoriser l'apprentissage de l'outil.”

Directrice d'une ETTI



Ensemble, allons plus loin !

La transformation numérique au sein des SIAE comme **prérequis pour accompagner les salariés en parcours vers l'inclusion numérique.**

Les équipes de permanents sont convaincues de la nécessité du numérique. Elles en voient l'intérêt au quotidien dans leur métier. La numérisation permet à la SIAE d'accroître son efficacité, de gagner du temps et d'éviter des coûts.

Bien que le numérique soit de plus en plus déployé au niveau organisationnel, il est encore très peu déployé auprès des salariés en parcours, dans un objectif d'insertion. Si le numérique est utilisé pour gérer les activités de la structure, il peut néanmoins rester transparent pour les salariés en parcours.

Pour que les salariés en parcours puissent acquérir des compétences numériques de base, indispensables à leur insertion et leur autonomie, la SIAE a un rôle à jouer par :

- La création d'un environnement numérique pour acculturer les salariés en parcours.
- L'intégration du numérique au sein du parcours d'insertion pour « créer la contrainte », tout en accompagnant à la prise en main.

Ces actions ne peuvent se faire sans, au préalable, avoir :

- Sensibilisé et initié les salariés permanents aux intérêts d'inclure le numérique au sein du parcours d'insertion dans un objectif d'autonomisation des salariés en insertion.
- Formé les salariés permanents pour qu'ils deviennent "ambassadeurs du numérique" en utilisant le numérique comme outil d'accompagnement des publics mais aussi comme outil à mettre à disposition des publics.



“Les permanents doivent être à l’aise avec le numérique pour pouvoir accompagner les salariés en parcours et ne pas découvrir en même temps qu’eux.”

Directeur d'une ETTI

Présentation **WETECHCARE**

WeTechCare est une start-up sociale qui s'est donné pour mission de faire du numérique un véritable levier d'inclusion.
Sa conviction : les technologies numériques devraient être une chance pour tous. Créée en 2016, WeTechCare porte trois principaux métiers :

SENSIBILISATION

Nous décryptons les grands enjeux de l'inclusion numérique et mettons en lumière les initiatives inspirantes.



4 études de référence

50 prises de parole par an

40k lecteurs de notre webzine par an

CONSEIL

Nous accompagnons les opérateurs d'État, les collectivités et les structures de terrain dans leur stratégie d'inclusion numérique.



58 organisations publiques ou privées accompagnées depuis 2016 par nos consultants

SOLUTIONS NUMÉRIQUES

Nous soutenons l'inclusion numérique avec des plateformes et des contenus à une plus grande échelle.



+8 000 structures sociales ont intégré nos plateformes en ligne d'apprentissage à leur offre de service



+20 000 aidants numériques utilisateurs

Contactez-nous !

Programme **Employeurs Solidaires** • **WETECHCARE**

Ensemble, accélérons les parcours d'insertion grâce au numérique !

[Rejoindre la communauté](#)



L'ambition de ce programme ?

Faire monter en compétences les employeurs solidaires sur le sujet de l'inclusion numérique, pour leur permettre d'accompagner leurs salariés en insertion sur le numérique et avec le numérique :

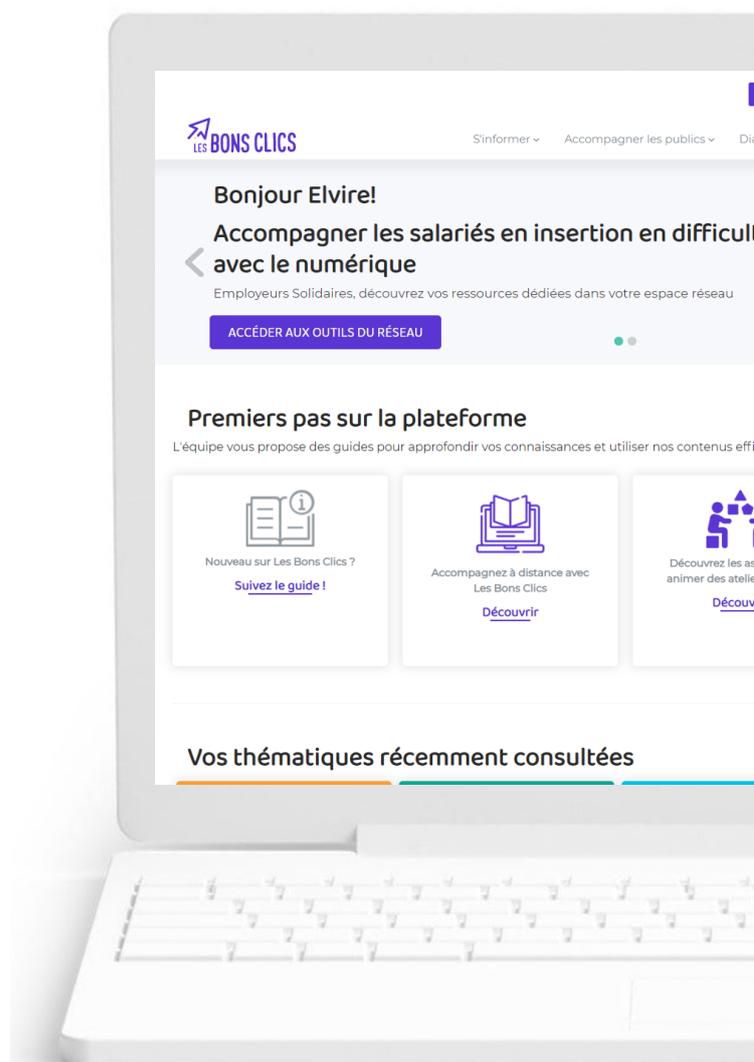
- Sensibiliser, informer, outiller et accompagner les structures pour leur permettre d'accompagner leurs salariés en insertion dans la prise en main des outils numériques.
- Dans un contexte limitant le présentiel, aider toutes les employeurs solidaires (SIAE, GEIQ, EA etc...) à s'appuyer sur les outils numériques comme canal complémentaire d'accompagnement des salariés en insertion.

Les moyens mis en oeuvre :

Sensibilisation
& Formation

Outillage

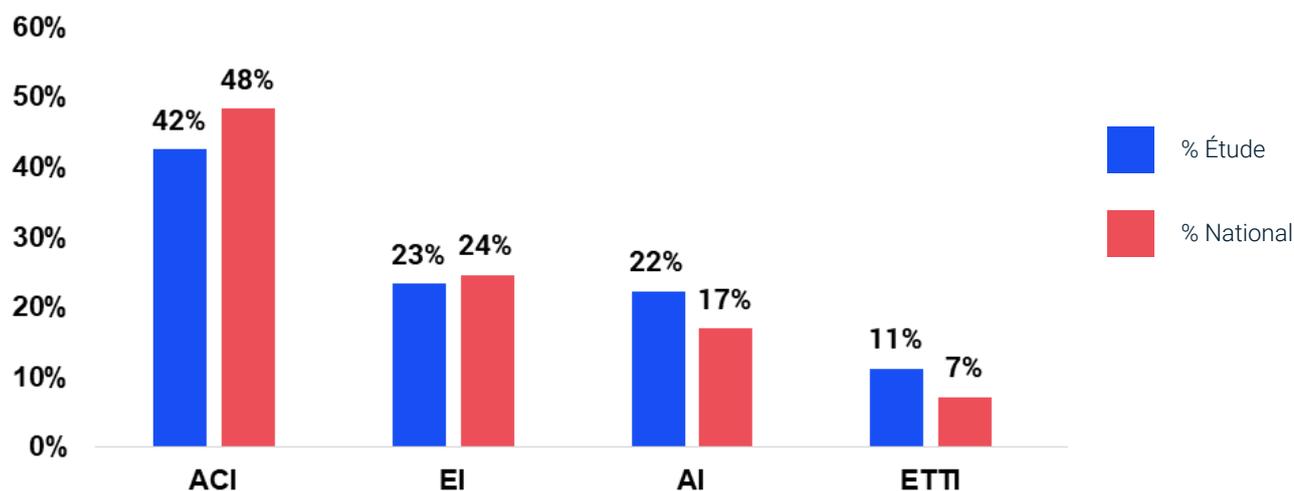
Mise en
réseau



ANNEXES

Graphique 1 : Profils des répondants à l'étude - Types de SIAE

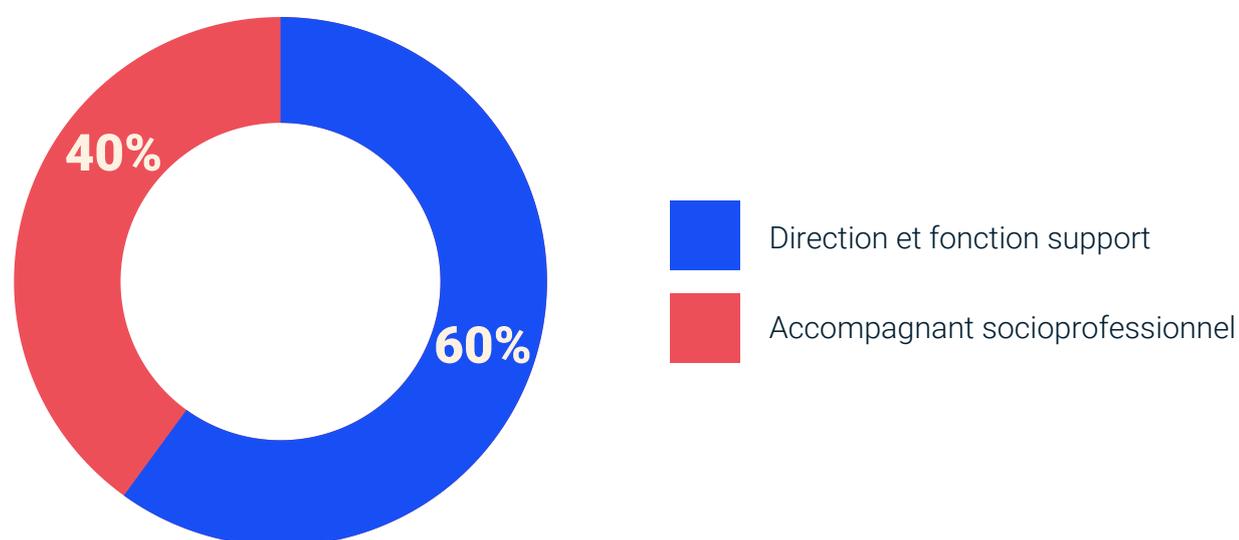
1 répondant peut représenter plusieurs types de SIAE.



Nombre de répondants par type de SIAE	ACI	42	AI	22
	EI	23	ETTI	11

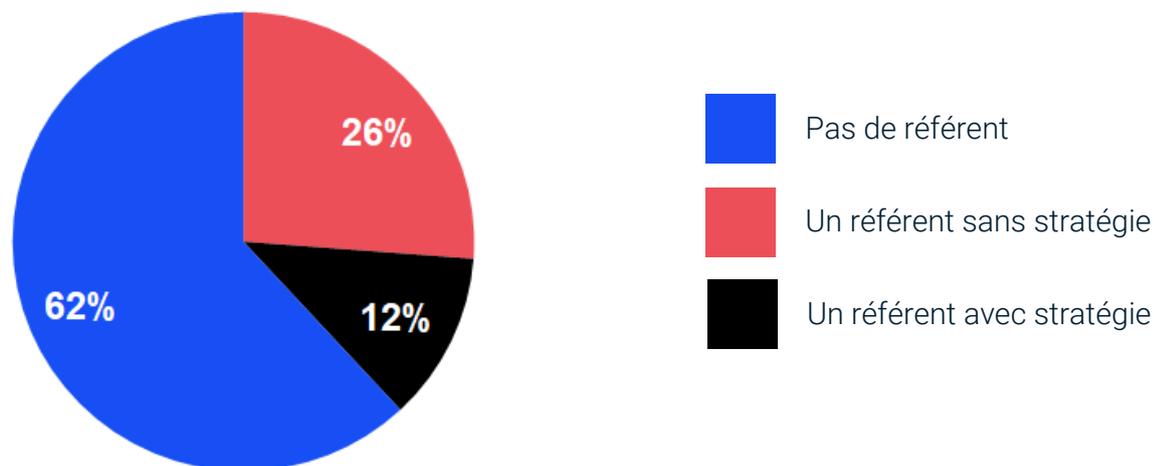
Graphique 2 : Profils des répondants à l'étude - Fonction du répondant

N=84 répondants

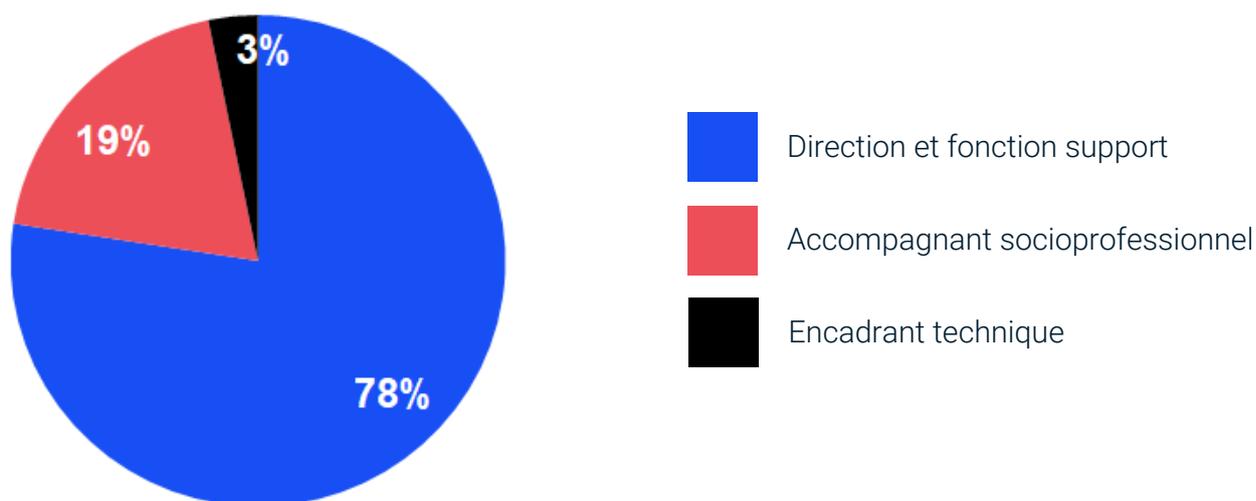


ANNEXES

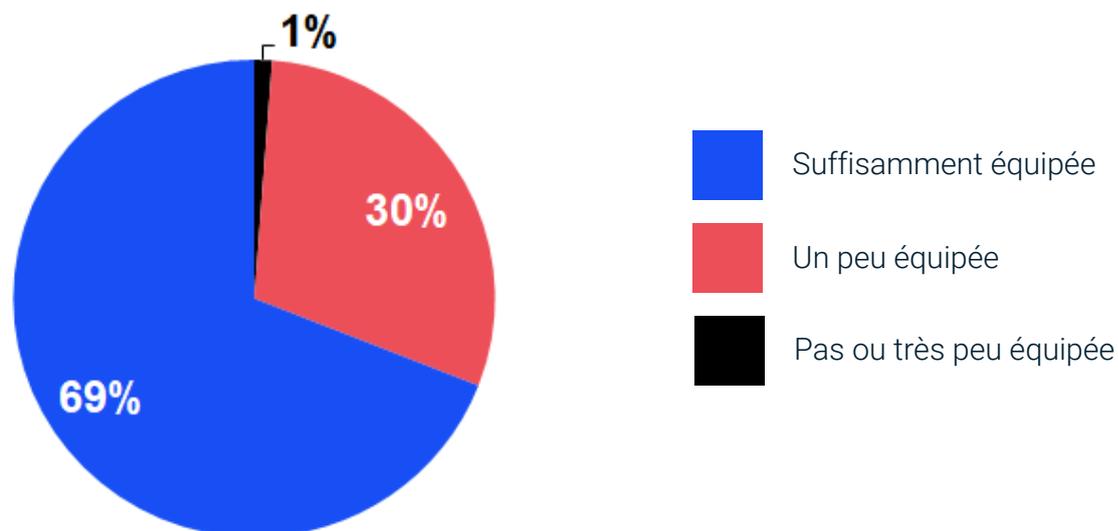
Graphique 3 : La gouvernance des sujets numériques



Graphique 4 : La fonction du référent sur les sujets numériques



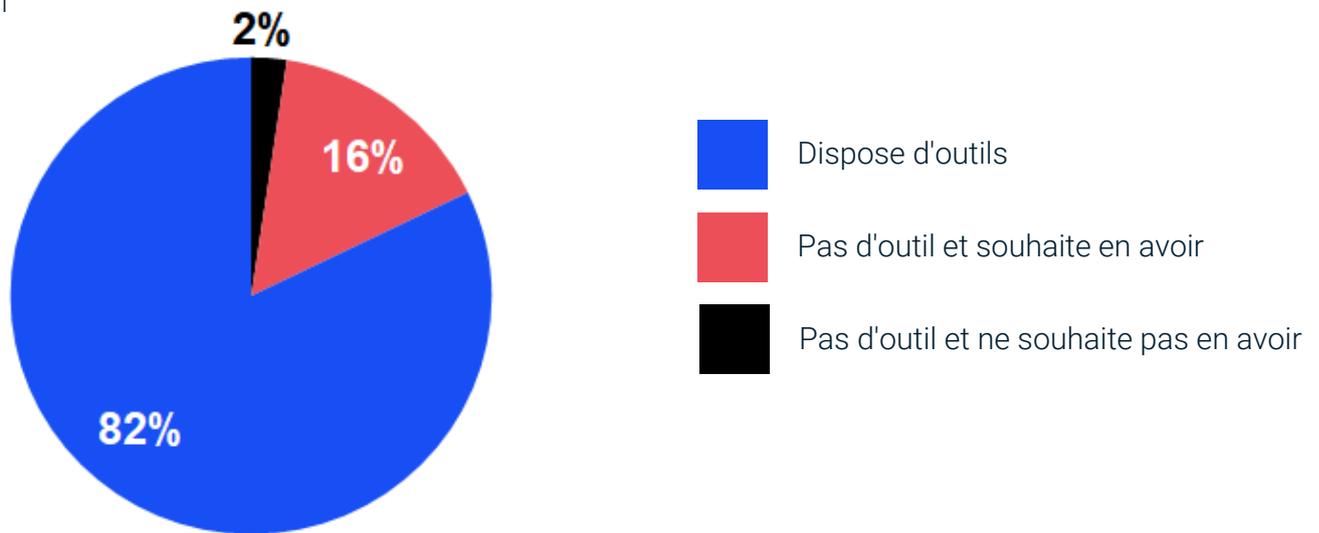
Graphique 5 : Le niveau d'équipement numérique des SIAE interrogées



ANNEXES

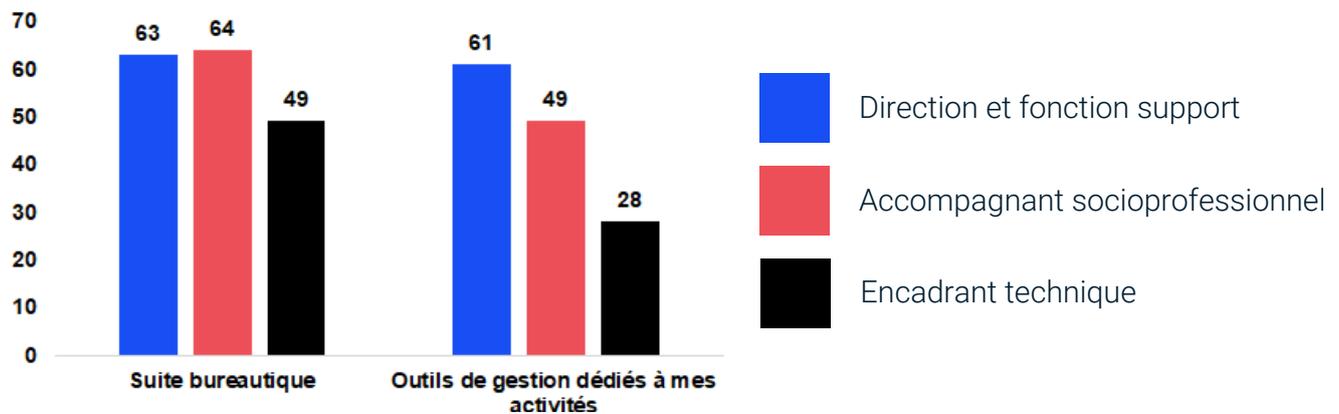
Graphique 6 : Utilisation des outils numériques dans les SIAE

N=31

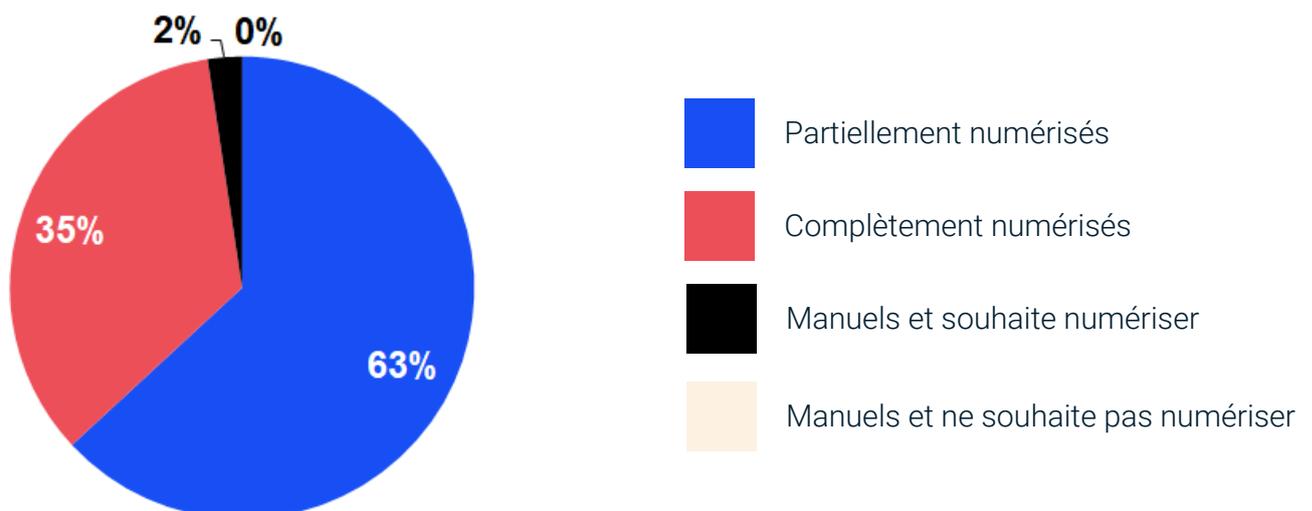


Graphique 7 : Utilisation des outils numériques par fonction

N=69



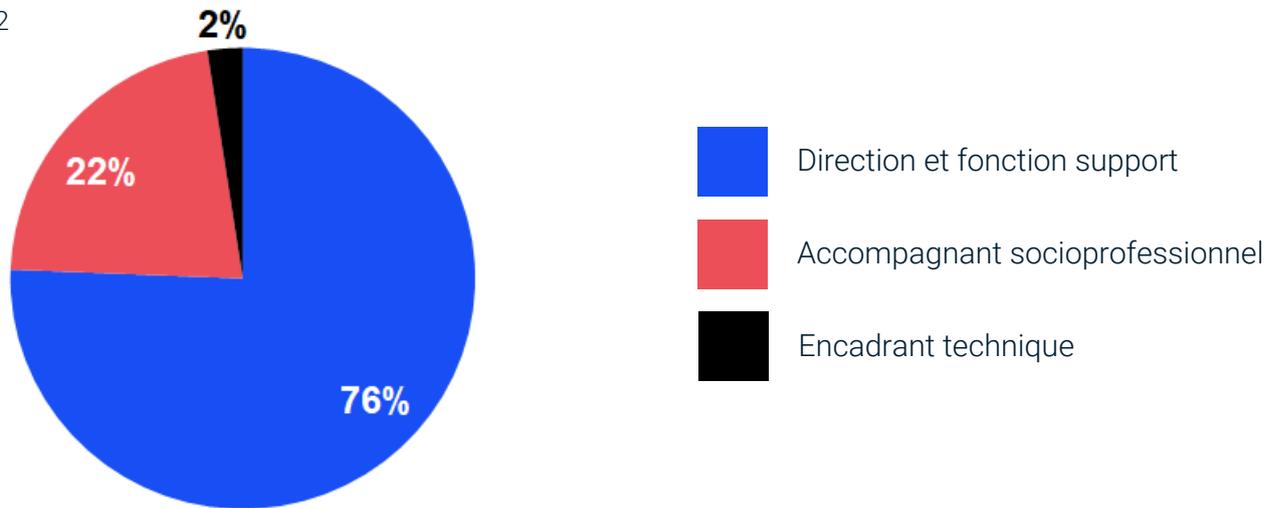
Graphique 8 : Etat de la numérisation des processus internes aux SIAE



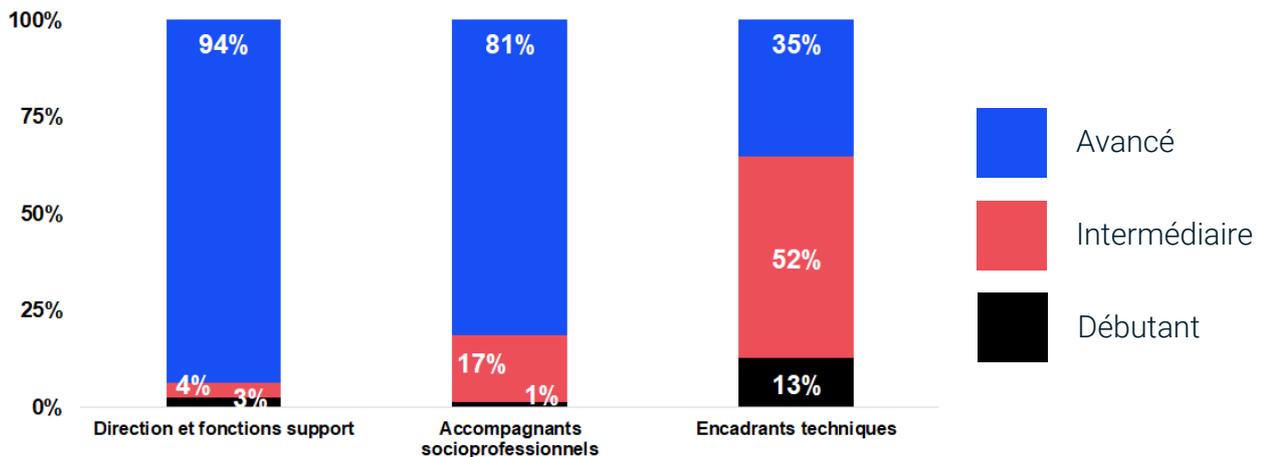
ANNEXES

Graphique 9 : Fonction la plus numérisée dans les SIAE

N=82

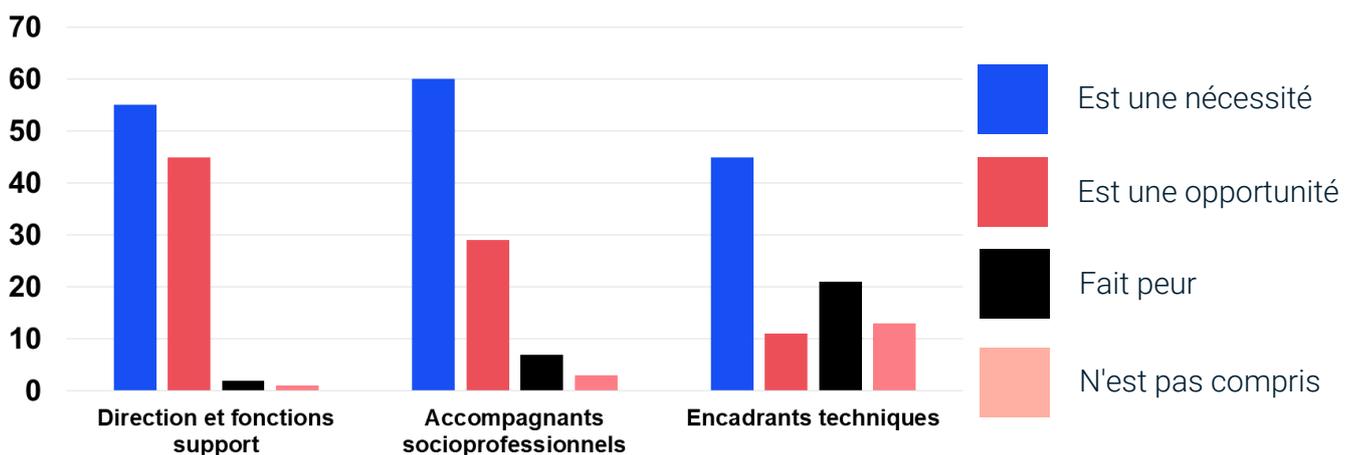


Graphique 10 : Compétences numériques des équipes permanentes



Graphique 11 : Le ressenti du numérique par fonction selon les répondants*

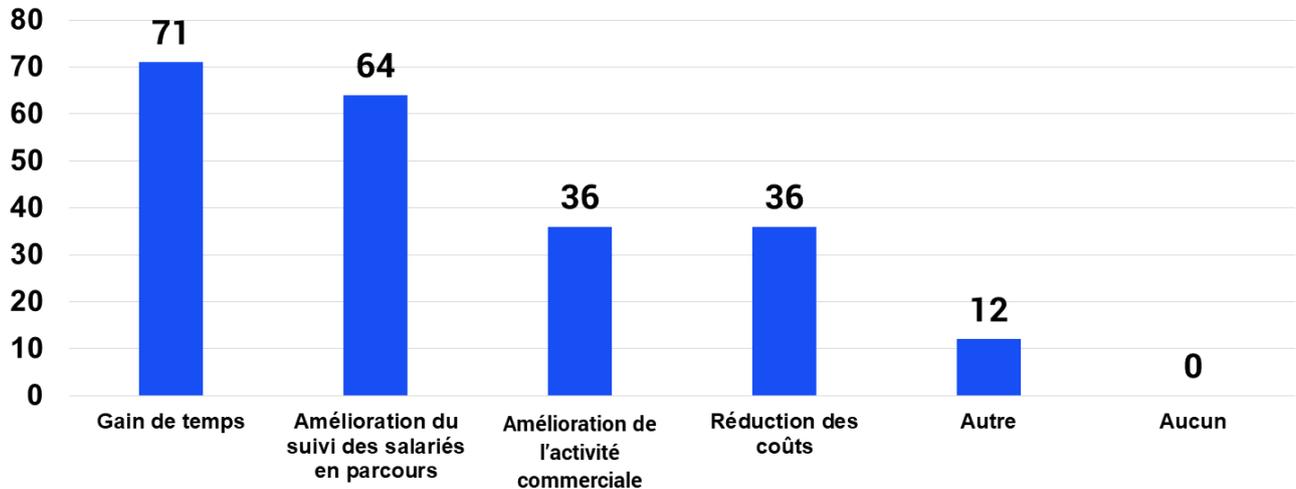
*Plusieurs réponses possibles



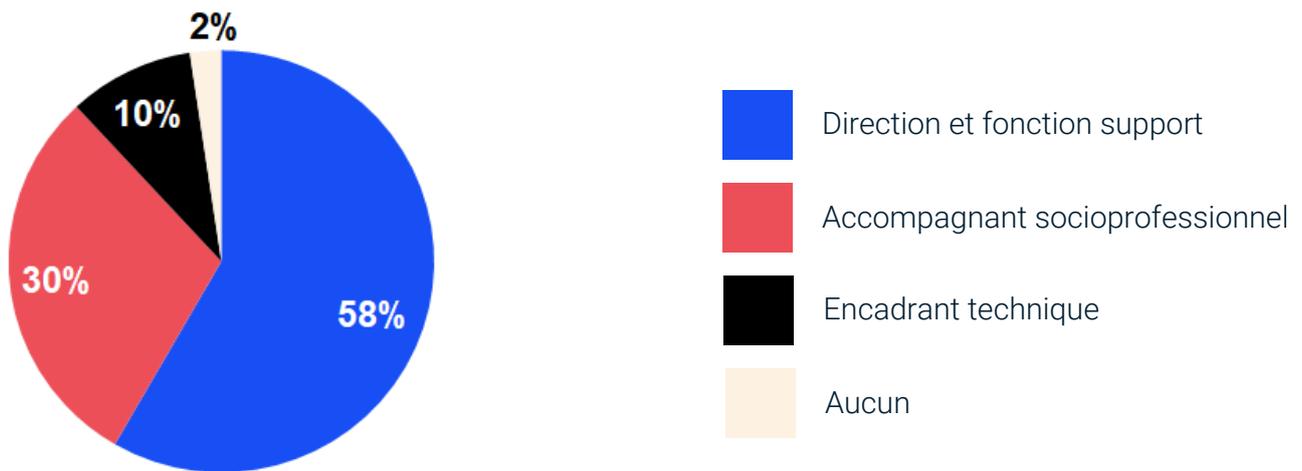
ANNEXES

Graphique 12 : Les gains de la numérisation au sein des SIAE*

*Plusieurs réponses possibles

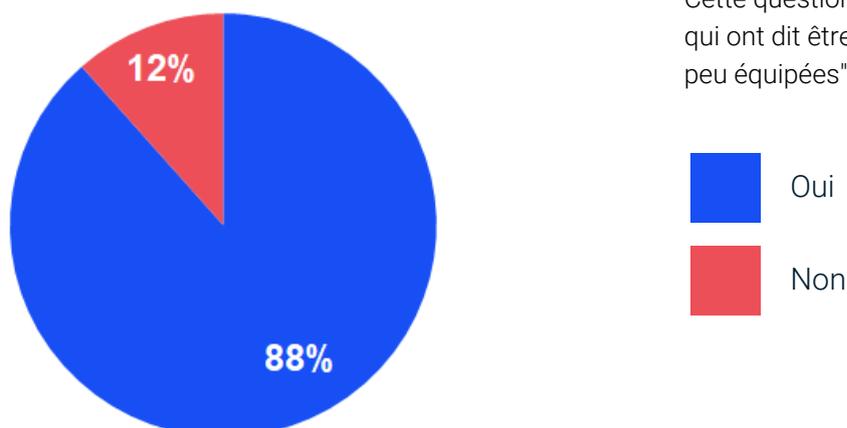


Graphique 13 : Les fonctions avec le plus de gain à la numérisation



Graphique 14 : Le désir d'avoir plus d'équipement numérique au sein des SIAE pas ou peu équipées

N=26

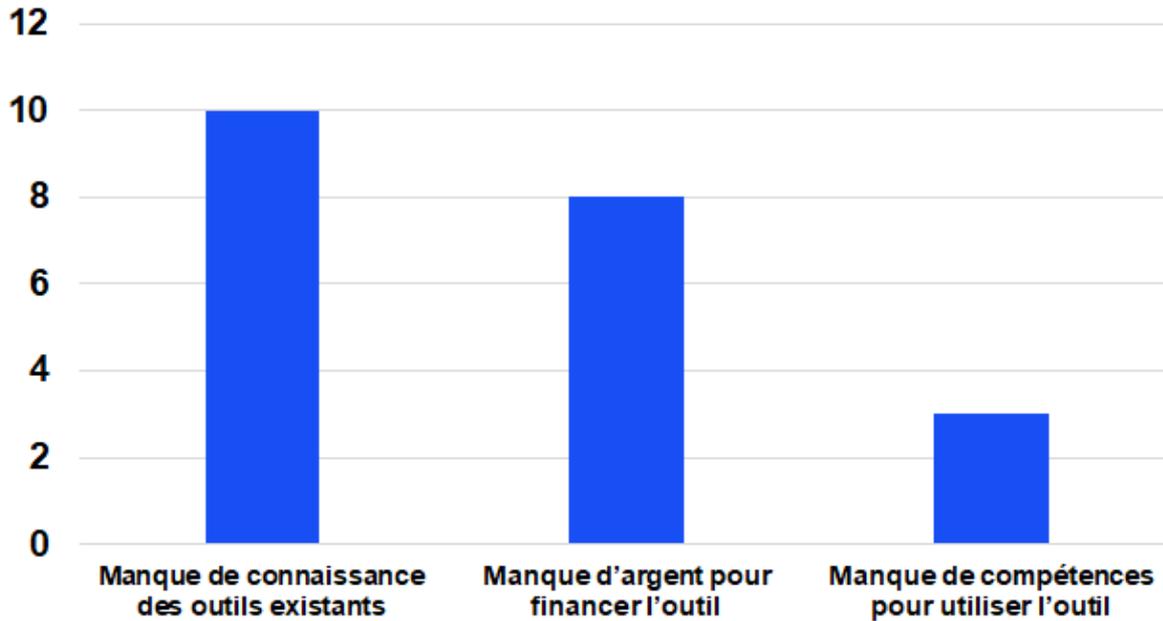


Cette question été posée seulement aux SIAE qui ont dit être "un peu" ou "pas du tout" ou "très peu équipées"

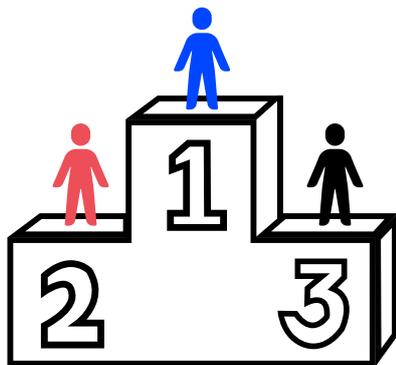
ANNEXES

Graphique 15 : Les freins rencontrés par les SIAE face à la numérisation

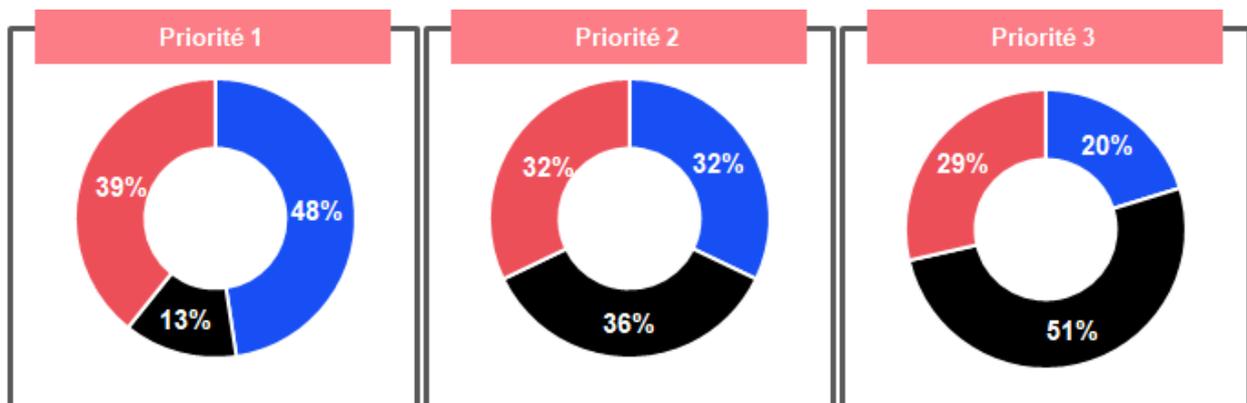
Plusieurs réponses possibles



Graphique 16 : Les priorités des SIAE sur le sujet du numérique



- Priorité n°1 : faire monter en compétences les équipes sur le numérique
- Priorité n°2 : définir une stratégie sur le numérique
- Priorité n°3 : améliorer le ressenti des équipes vis-à-vis du numérique





UNE ÉTUDE
MENÉE PAR

Capgemini  invent

&

WE**TECH**CARE