

GRAFIE  
CHANTIER ECOLE ÎLE-DE-FRANCE

# **SIAE ET NUMÉRIQUE LE KIT DE L'ACCOMPAGNEMENT À DISTANCE**

DÉCEMBRE 2020





# SOMMAIRE



Un kit "SIAE et accompagnement numérique" pour quoi faire ?.....	p.2
Les chiffres-clés.....	p.5
1. Le Groupe de Travail Numérique.....	p.6
1.1. Descriptif du GT et de ses actions.....	p.6
1.2. Les contacts utiles.....	p.7
2. Les Ressources accessibles et utiles dans votre démarche d'accompagnement à distance.....	p.9
2.1. Construire un accompagnement numérique et à distance.....	p.9
2.2. Inclure le numérique dans l'accompagnement à l'emploi.....	p.10
3. Les dispositifs d'aide pour l'accès au numérique.....	p.11

## *Un Kit « SIAE et accompagnement numérique » pour quoi faire ?*

Largement basé sur le présentiel, le modèle d'accompagnement des salariés en insertion a été bouleversé avec l'arrivée du Covid-19. Soumis à des impératifs de distanciation sociale, les CIP ont dû aménager des formes de suivi à distance, nécessitant un accès à internet et aux outils numériques. Or, les publics y ont un accès très disparate ce qui diversifie grandement le contenu et la qualité des parcours. Ainsi, le Covid-19 remet au centre des préoccupations une question récurrente : comment le numérique peut-il être un outil efficace et pertinent dans l'accompagnement à distance et l'insertion des publics ?

L'essor du numérique comme vecteur de dispositifs d'accompagnement à distance n'est ni propre au contexte Covid, ni au seul secteur de l'IAE. Il résulte d'une dynamique globale de développement du tout numérique, en remplacement de services proposés précédemment en présentiel ou dans le cadre de la création d'une nouvelle offre de services dématérialisés. Cette tendance de fond touche également et particulièrement l'IAE en tant que dispositif d'accompagnement des publics. Pourtant, l'utilisation du tout numérique dans l'accompagnement a rapidement trouvé ses limites au vu des difficultés que pose l'accompagnement à distance de personnes en situation d'exclusion socio-professionnelle.

De nombreux facteurs font que l'accompagnement des publics à distance est sujet à beaucoup de questions de la part des professionnels de l'accompagnement. Cela est dû à sa difficulté de mise en œuvre et à ses faiblesses en comparaison avec l'accompagnement en présentiel. Dans ce kit, nous présentons plusieurs outils numériques qui permettent une réelle

valeur ajoutée dans l'accompagnement des publics. Malgré tout, il ne faut jamais perdre de vue que, sauf situations sanitaires qui l'exigeraient, l'accompagnement à distance ne saurait être considéré comme une solution de remplacement à l'accompagnement socio-professionnel en présentiel. Il est utile en extension du parcours construit en présentiel, dans une logique d'optimisation de l'accompagnement mais aussi de l'autonomisation du salarié en insertion. Toute dématérialisation de l'offre d'accompagnement qui suivrait des finalités organisationnelles, budgétaires, techniques extérieures au parcours défini est donc à bannir.

« Le maintien du lien à distance est nécessaire car il permet la poursuite de l'accompagnement, et est garant de la continuité du parcours engagé dans la SIAE »

in : Coorace, *Maintenir un lien d'accompagnement à distance avec les salariés en parcours d'insertion et préparer la reprise : Guide pratique à destination des structures*, p. 15, avril 2020

Un accompagnement à distance nécessite une réorganisation dans le fonctionnement, mais, avant toute chose, un diagnostic numérique qui concerne aussi bien le matériel dont dispose le/la salarié.e en parcours, que ses savoirs et compétences du numérique et de l'informatique. Le fonctionnement alternatif adopté à tous les niveaux pendant la crise sanitaire s'est donc heurté à une problématique qui n'est cependant pas nouvelle : la fracture numérique. Cette précarité numérique se définit aussi bien par un manque d'équipement informatique que de formation de base sur l'utilisation des outils numériques. Les SIAE, par le public qu'elles accompagnent, sont au cœur de la lutte contre ces nouvelles inégalités.

Le Kit « SIAE et accompagnement numérique » cherche à apporter aux SIAE un ensemble d'outils, méthodes, ressources opérationnelles afin de les aider dans le développement de leur offre d'accompagnement à distance. Il cherche à résumer, en quelques pages, les principales références sur lesquelles les SIAE franciliennes peuvent s'appuyer pour mettre en œuvre

des dispositifs d'accompagnement à distance. Parmi ces ressources, vous trouverez :

- Le contact des réseaux de l'IAE et des structures du numérique vers lesquels vous adresser pour toutes questions, ainsi que leur adresse
- Les informations accessibles en ligne, sur la base de différents supports, utiles dans votre démarche d'accompagnement à distance
- Les dispositifs d'aide accessibles aux SIAE franciliennes dans leurs démarches d'accompagnement à distance

Par ailleurs, ce document est l'extension d'une vidéo réalisée par le Grafie qui valorise les initiatives et interroge la mise en place d'un accompagnement à distance raisonné. Vous la retrouverez sur la page d'accueil de [grafie.org](https://www.grafie.org).



**1/3**

1 usager sur 3 manque de compétences de bases dans le numérique

**80 %**

Lors du confinement de mars 2020, plus de 80% des SIAE franciliennes ont adapté et maintenu, à distance, l'accompagnement socio-professionnel des salariés en parcours

**17 %**

L'illectronisme constitue l'incapacité que rencontre une personne à utiliser les outils informatiques et numériques. Elle touche 17% de la population en France

**64 %**

En Île-de-France, seuls 64% des foyers à bas revenus bénéficient d'un équipement informatique

**100 %**

Dès 2020, 100% des démarches administratives seront accessibles en ligne

**56000**

Environ 56 000 salariés en insertion sont considérés comme précaires du numérique

# 1. LE GROUPE DE TRAVAIL NUMÉRIQUE

## 1.1. Descriptif du GT et de ses actions

Depuis les années 2000 - 2005, se développent en Île-de-France des SIAE dont le support de production est en lien avec le secteur très large du numérique et celui de l'informatique plus globalement. Ce vivier potentiel d'innovations a été repéré depuis plusieurs années par les acteurs du pilotage de l'IAE en région.

Néanmoins, au vu de la complexité des secteurs investis et de la difficulté de communication, les SIAE du numérique restent souvent méconnues, ainsi que leurs actions, que ce soit dans le secteur de l'IAE ou dans l'économie générale. Le constat partagé par les membres du Groupe de Travail Numérique et IAE depuis sa création (soit 2ème semestre 2016) est la difficulté de se faire connaître par des entreprises classiques et le développement économique des structures. En 2019, l'identification et la rencontre des différentes SIAE du numérique dévoilent la diversité et complémentarité de leurs activités. Leurs problématiques et enjeux spécifiques de développement ont également pu être définis. Ce travail a permis la rédaction et la diffusion d'un [Panorama des SIAE du numérique](#) en Ile-de-France, et constitue la première étape d'un plaidoyer.

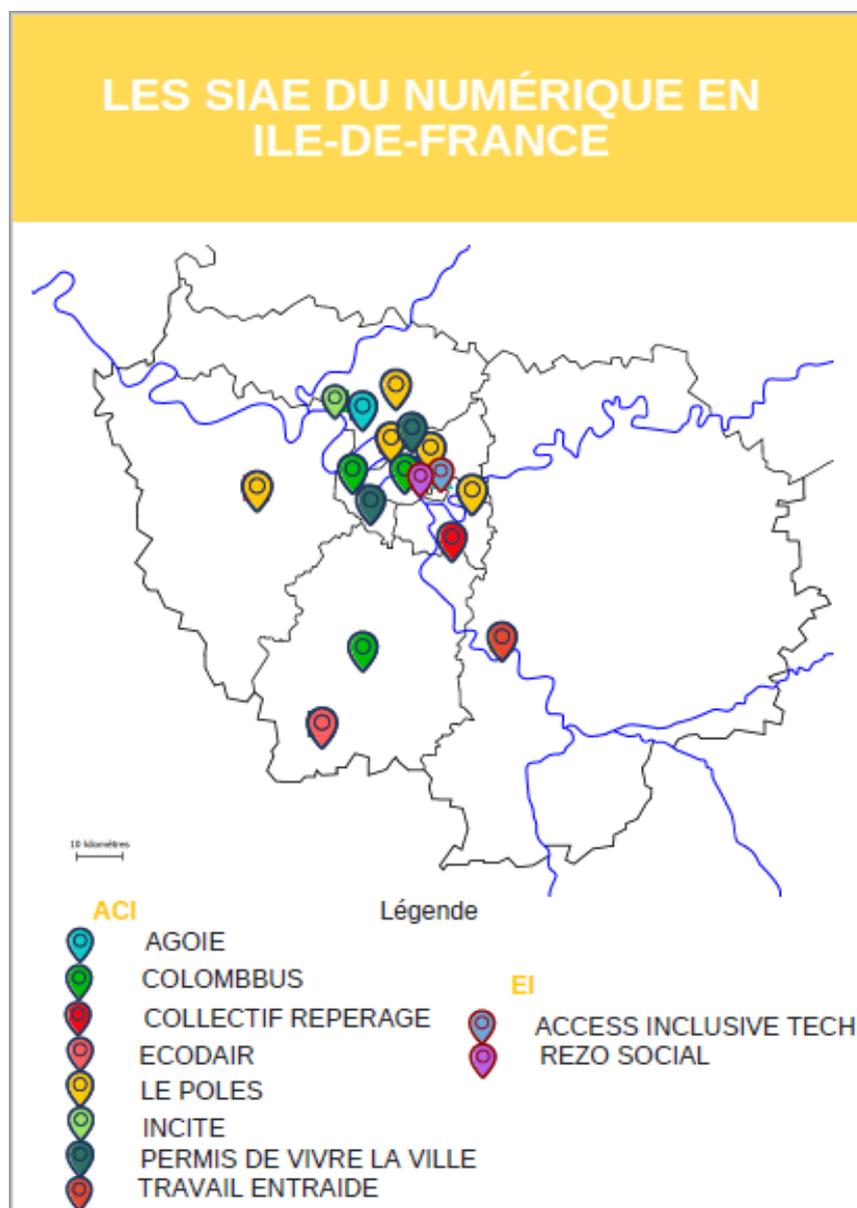
Ainsi, le GT numérique se constitue comme un projet commun qui vise à la construction et au développement d'une filière d'une numérique au sein de l'IAE. Il a également pour finalité de démontrer le professionnalisme des SIAE du numérique afin qu'elles puissent gagner en visibilité tant dans le monde de l'IAE, que dans l'ESS et l'économie classique, et d'offrir des solutions et prestations de services à tous les acteurs économiques et sociaux. Enfin, la crise sanitaire liée au Covid-19 a mis en lumière l'opportunité que représente le numérique pour enrichir

l'accompagnement des parcours en insertion. Cependant, la mise en place de nouveaux outils numériques ou informatiques nécessite une transformation en interne des structures. Ainsi, les membres du GT numérique peuvent également accompagner les SIAE dans leur transition numérique et répondre à leurs besoins.

## 1.2. Les contacts utiles

Coordination du GT Numérique : Lila Senta-Loÿs

[l.senta-loys@chantierecole.org](mailto:l.senta-loys@chantierecole.org)



*Les contacts utiles*

# Les SIAE du numérique en Île-de-France

- ACCES INCLUSIVE TECH Services informatiques et administratifs
- AGOIE Maintenance et reconditionnement informatique
- COLLECTIF REPERAGES Réalisations audiovisuelles, films institutionnels
- COLOMBBUS Réalisation sites internet contact
- INCITE FORMATION Maintenance informatique et réseau contact
- PERMIS DE VIVRE LA VILLE Agence de communication inclusive, réalisations multimédia
- LE POLE S Intégration, développement web
- TRAVAIL ENTRAIDE Agence de communication marketing digital
- REZO SOCIAL Services informatiques, développement logiciel

## 2. LES RESSOURCES ACCESSIBLES ET UTILES DANS VOTRE DÉMARCHE D'ACCOMPAGNEMENT À DISTANCE

### 2.1. Construire un accompagnement numérique et à distance

- Le centre d'aide pour les usages numériques du quotidien <https://solidarite-numerique.fr>
- Diagnostiquer les compétences numériques des salariés en parcours : [Les Bons clics / Pix](#)
- [Guide du maintien de l'accompagnement à distance avec les salariés en insertion](#)
- [Guide de l'usage du numérique dans l'accompagnement social](#)
- [Un tutoriel d'utilisation de l'application DISCORD pour maintenir le lien à distance avec les salariés en insertion](#)
- [Recommandations de l'ANAS sur l'accompagnement téléphonique](#)
- [Recommandations de la DIHAL sur les outils de soutien à distance des personnes vulnérables](#)

## 2.2. Inclure le numérique dans l'accompagnement à l'emploi

- [Le catalogue d'outils "Autoformation et recherche d'emploi" du Groupe Ares](#)
- Les MOOCs de Pôle emploi :
  1. [MOOC « Identifier ses compétences »](#)
  2. [MOOC « Réussir CV et lettre de motivation »](#)
  3. [MOOC « Réussir mon entretien d'embauche »](#)



### 3. LES DISPOSITIFS D'AIDE POUR L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE

L'accès au numérique, que ce soit en termes de digitalisation de sa structure, ou pour lutter contre l'exclusion numérique des salariés en parcours d'insertion, représente un engagement pour la structure. En effet, la digitalisation des SIAE demande un investissement financier, ainsi que des temps de formations pour les salariés permanents.

Une transformation totale de la structure n'est pas forcément réaliste. Cependant, il existe des outils pouvant être mis en place rapidement afin d'encadrer l'utilisation du numérique dans sa structure et surtout de protéger les données sensibles utilisées. L'Etat, pour répondre au besoin de transition numérique et aux problématiques du numérique inclusif, a créé une [plateforme](#), dite **Société du Numérique**, afin que tous les acteurs sociaux puissent entamer des démarches au sein de leur structure. Cette plateforme a permis la création de Hub dans chaque région administrative. En Ile-de-France, la structure référente est le [Hub Francil'In](#) qui vise à accompagner les structures de l'intérêt général dans leur démarche d'inclusion numérique.

Enfin, la Société du Numérique a développé des outils accessibles gratuitement à chacun afin de déployer des bonnes pratiques au sein des structures :

- le [Kit d'intervention rapide](#) : il donne une méthodologie pour chaque étape à mettre en place dans sa structure pour une transition numérique : Sensibilisation / Diagnostic / Formation
- [Aidants connect](#) : l'accompagnement administratif et citoyen nécessite un cadre légal afin de protéger les données personnelles individuelles.

Ce site permet à l'accompagnateur socio-professionnel d'avoir une certification de la CNIL pour toute démarche dématérialisée. C'est une démarche gratuite et rapide.

Les réseaux de l'insertion et le GRAFIE restent présents et actifs afin d'accompagner les structures dans leurs transitions numériques. Plus que jamais 2021 s'inscrit dans cette continuité d'action afin de faire de la transition numérique un levier d'insertion.

Avec le soutien de :

