

Contexte : Pandémie Covid 19 :

- Confinements et semi-confinement ont redéfini les espaces de travail,
- Eloignement physique des salariés
- Impératif pour les structures : trouver des outils numériques
- Mise en place d'un nouvel ERP sur le terrain de recherche

Questionnements :

- Le numérique modifie-t-il les pratiques ? Et comment ? Avec quelles conséquences ?
- Quelles Conséquences pour les personnes accompagnées ? Leurs apprentissages ? Leurs incertitudes ? Leurs projets ?

Concepts

- « l'ensemble des réseaux, systèmes et équipements de communication » (Plantard, 2021),
- « Solution fantasmée » et non un risque éventuel pour la santé des salariés (Oliveri & Pélissier, 2019)?
- Autant source « d'illusions » et de « désillusions » (Fluckiger C.),
- « Technophilie aveugle et facile » (Vial, 2006)
- « conduire », « guider », « escorter » (Pineau, 2015)
- Un « aller vers » (Paul, 2009)
- Un « aller vers soi-même » (Poulin, 2015)
- « Alliance de travail » (Levené, 2018; Perdrix, 2013)
- La « gestionnarisation » des tâches (Pascal Robert? 2014).
- « burn out » et plus généralement RPS (Risques psychosociaux)

Hypothèses

- Le numérique amplifie l'asymétrie de la relation d'accompagnement, une asymétrie de modalité (Velkovska, J & Zouinar M, 2007),
- L'accompagnement numérisé peut créer de nouvelles vulnérabilités chez un public déjà vulnérable (vécu)
- Le numérique peut détériorer ou entraver l'alliance de travail qui s'instaure dans un accompagnement, modifiant les effets escomptés

Méthodologie

Terrain de recherche : 2 types d'accompagnement :

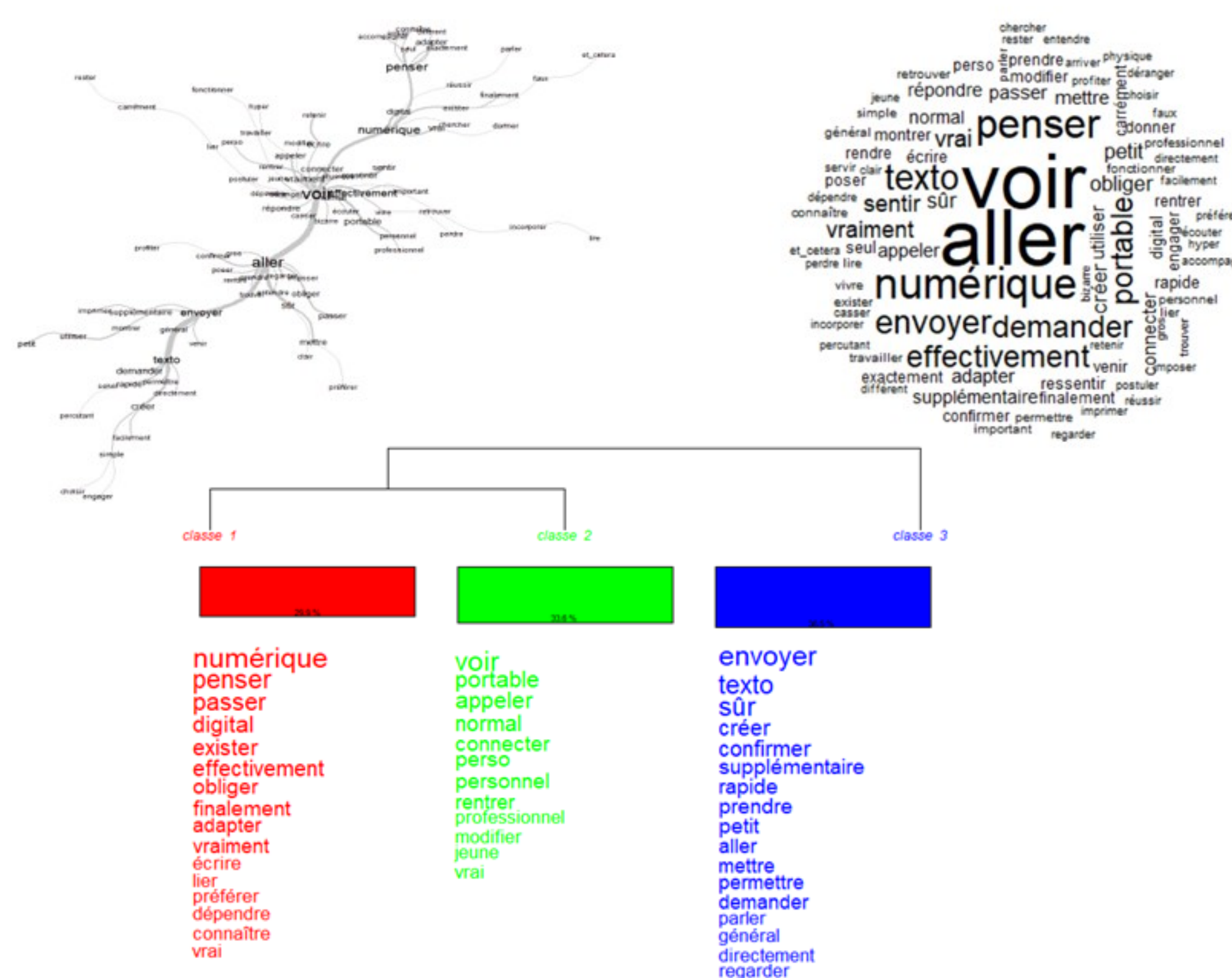
- Le bilan de compétences
- L'outplacement collectif

Public interrogé :

- 7 accompagnants
- 6 individus accompagnés par ces accompagnants
- Pas de critère de sélection du panel

Entretiens :

- Semi-directifs
- 2 Grilles d'entretien



Analyse

Analyse lexicale par Iramuteq :

- Comptage de mots
- Nuages de mots
- Analyse des similitudes
- Méthode Alceste Reinert

Analyse Thématique

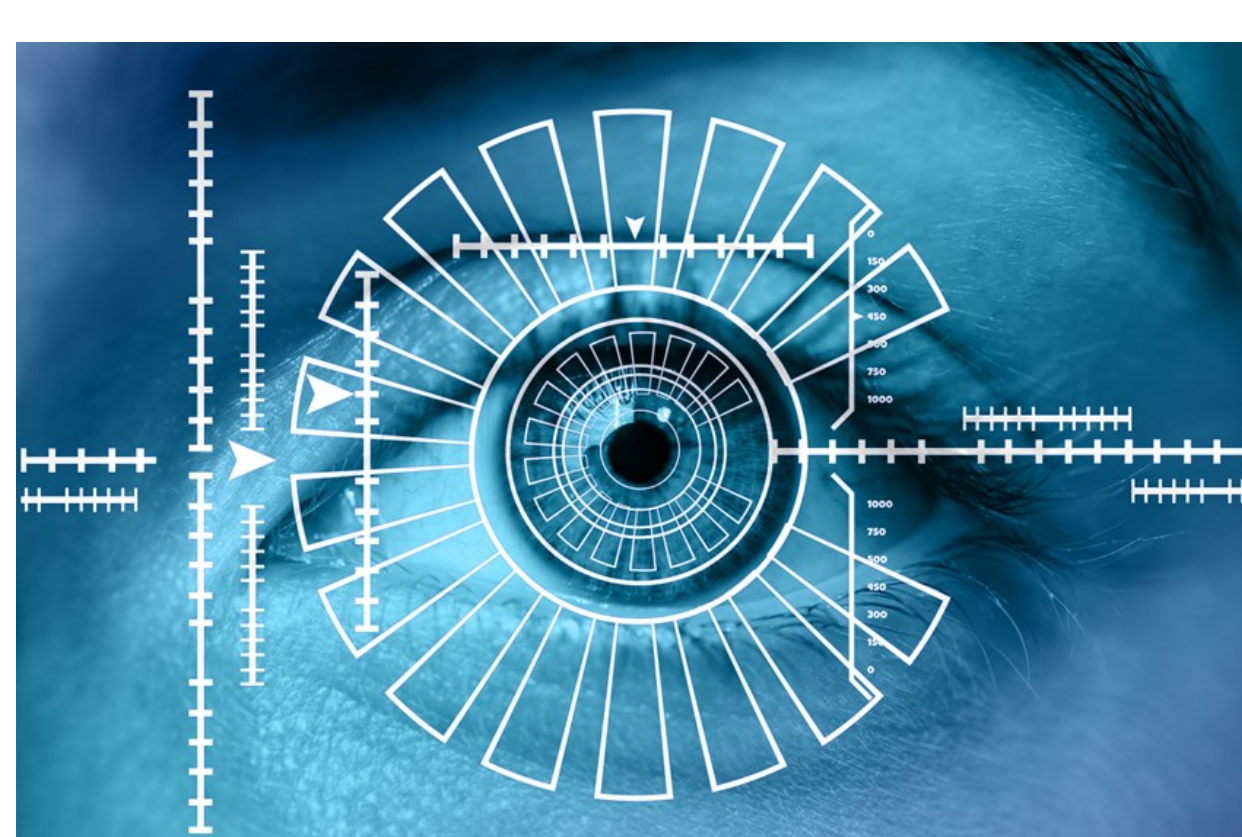
- Regroupement des verbatim avec grille d'analyse par thème

Résultats / du côté des accompagnants...

- Le numérique amplifie l'asymétrie de la relation d'accompagnement, une asymétrie de modalité (Velkovska, J & Zouinar M, 2007),
- Le numérique peut détériorer ou entraver l'alliance de travail qui s'instaure dans un accompagnement, modifiant les effets escomptés,
- Les accompagnants gagnent en efficacité grâce au numérique,
- Ils font face à des incertitudes du fait de la non maîtrise des outils numériques,
- Ils découvrent seuls les outils numériques et s'autoforment,
- Ils sensibilisent et forment à leur tour les bénéficiaires : en fonction du niveau perçu des bénéficiaires,
- Ils inventent leurs propres modalités d'accompagnement, et des matériaux de co-construction ; puis ils se les approprient,
- Ils recherchent le partage de pratiques avec leurs collègues,
- Certaines tâches sur des plateformes *gestionnarisent* leur activité et diminuent l'intérêt de leur travail,

...Et de l'accompagnement...

- L'accompagnement avec le numérique a la même valeur qu'un accompagnement "papier", sous certaines conditions,
- La première "connexion" est essentielle dans la relation d'accompagnement, même si les modalités sont hybrides,
- Le numérique filtre le non verbal, les émotions, les ressentis, et atténue la perception de "ce qui passe" et de "ce qui se passe",
- Le numérique détruit plus de proximité qu'il n'en crée : il faut donc la re-crée, grâce à de nouveaux rituels,
- Des formes d'incivilité peuvent apparaître, qu'il faut corriger



.... Et dans la continuité de cette recherche....

- Confirmer que le numérique modifie la portée de la transition attendue
- Le rôle des émotions vs le numérique sur les émotions dans l'accompagnement
- Problématiques de concentration, d'implication et d'engagement du bénéficiaire de l'accompagnement
- Amplification des vulnérabilités des publics déjà vulnérables
- Recommandations pour re-positionner l'individu au centre de l'accompagnement