

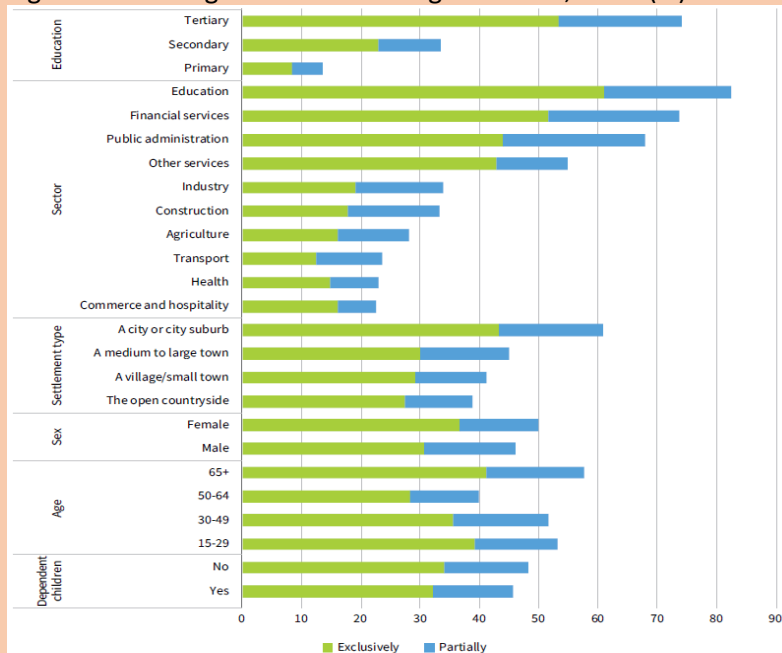


## El teletrabajo y el problema del ilectronismo durante la pandemia de COVID-19, algunas buenas prácticas de Francia

### Teletrabajo: evolución reciente en Europa

En Europa el teletrabajo fue aumentando lentamente en los 10 años anteriores a la pandemia del COVID-19. Según Eurostat, en 2019 solo el 5,4% de los empleados trabajaban desde casa en la UE-27, esta cifra prácticamente no ha cambiado desde 2009. El teletrabajo ha aumentado rápidamente en el contexto de la crisis del COVID-19. Las medidas de salud pública, los cierres constantes fomentaron mucho el cambio de modo de trabajo. El teletrabajo se convirtió en el modo de trabajo habitual para muchos empleados que anteriormente tenían poca o ninguna experiencia en este tipo de trabajo. Según la encuesta 2020 de Eurofound, más de uno de cada tres empleados encuestados trabajaba sólo desde casa. La encuesta electrónica muestra que en julio casi la mitad de los encuestados clasificados como "empleados" (48%) trabajaron en casa al menos una parte del tiempo durante la pandemia de COVID. De ellos, más de un tercio (34%) declaró trabajar exclusivamente desde casa. La Tabla 1 y la Figura 1 muestran la evolución reciente en Europa.

Figure 1. Working from home during COVID-19, EU 27(%)



Fuente: Eurofound, Living, Working and COVID 19, 2020

### Teletrabajo en Francia

Francia emplea dos formas de teletrabajo: (1) El teletrabajo regular permite tener un horario regular. (2) El teletrabajo ocasional, es posible en circunstancias excepcionales (epidemia de Covid-19, etc.) (service public.fr, 2020).

**Antes de la pandemia:** el 15,7% de los trabajadores trabajaban ocasionalmente desde su casa y el 7% de forma habitual. Los teletrabajadores eran en su mayoría ejecutivos (61%) y más numerosos en las profesiones de informática y telecomunicaciones. Antes de la pandemia, el teletrabajo habitual seguía siendo una práctica minoritaria incluso entre los ejecutivos (3%). Durante la pandemia, el proceso se ha acelerado masivamente. El teletrabajo ha garantizado la continuidad del trabajo al tiempo que ha protegido a los trabajadores contra la epidemia. (Ataque de Francia, 2021).

**Evolución reciente:** Un acuerdo marco relativo a la implantación del teletrabajo en los tres servicios públicos, firmado el 13 de julio de 2021, establece las condiciones de implantación del teletrabajo en los distintos servicios administrativos. Se basa en ciertos principios: voluntariedad (solicitud escrita del agente y autorización escrita del empleador), alternancia entre el trabajo in situ y el teletrabajo (máximo de 3 días por semana para un agente a tiempo completo, salvo en situaciones específicas), utilización de herramientas digitales y reversibilidad del teletrabajo por parte del empleador o del agente interesado. El acuerdo pretende facilitar y mejorar el uso del teletrabajo para todos los funcionarios, considerando esta práctica como un modo de organización (entre otros) para cumplir las misiones de servicio público. El acuerdo permite que, a partir del 1 de septiembre de 2021, los funcionarios públicos, a petición suya y con la autorización de su empleador, teletrabajen 3 días a la semana (como máximo) a tiempo completo (service public, 2021).

Tabla 1. Proporción de empleados por lugar de trabajo remunerado durante la pandemia de COVID-19, UE27 (%)

Location of work during COVID pandemic	% of employees	Weekly hours worked	Note
Home only	33.7	38.9	
Various: home, employer's premises and elsewhere	14.2	41.2	(of which 19.3 hours at home)
Employer's premises or other locations outside home only	52.1	40.4	
All employees	100.0	40.0	

Note: Weekly hours are capped at 100.

Fuente: Eurofound, Living, Working and COVID 19, 2020



## Problemas del Ilectronismo en Francia

El teletrabajo presionó a las personas de mediana y avanzada edad, que no se sentían cómodas trabajando a distancia. La "brecha digital", que se refiere a las disparidades en el acceso a las tecnologías de la información, y a Internet en particular, se hizo más visible. El ilectronismo está creando un abismo entre las personas que se están adaptando a las nuevas prácticas relacionadas con la tecnología digital y las que permanecen al margen. Las personas afectadas por el ilectronismo son bastante representativas de la población francesa:

- Dos tercios de ellos son trabajadores;
- Los hombres y las mujeres están igualmente afectados;
- Un tercio de ellos tiene entre 50 y 64 años y el 21% son nativos digitales (menores de 35 años);

Casi el 30% vive en grandes centros urbanos (con al menos 100.000 habitantes - fuera del Gran París) y una cuarta parte de ellos vive en municipios rurales (France attack, 2021).

La falta de alfabetización mediática es más frecuente entre los mayores. Según el Barómetro Digital 2018, el 40% de los mayores de 70 años no utiliza internet (la cifra va disminuyendo con el tiempo: en 2015 eran el 62%). Casi la mitad de los que no tienen teléfono móvil son jubilados. La tasa de equipamiento de smartphones desciende bruscamente a partir de los 60-69 años, y la diferencia con los mayores de 70 años sigue siendo importante (pourbienvieillir, 2020). Según el estudio del INSEE 2019, una de cada dos personas mayores de 75 años no tiene acceso a Internet desde su casa (53%), mientras que solo el 2% de los jóvenes de 15 a 29 años no está equipado (Insee, 2019). Sin embargo, la edad no debe considerarse un factor que pueda justificar una exclusión numérica. Los factores suelen ser psicológicos y de motivación: falta de confianza en sí mismo, falta de interés/curiosidad o incluso desconfianza hacia la tecnología digital. La motivación para formarse es escasa: sólo el 11% de los no usuarios de Internet querrían formarse para mejorar sus competencias digitales (pourbienvieillir, 2020). Según el instituto de investigación CSA, existe una doble "brecha digital" entre los mayores. A nivel nacional, existe una primera brecha en términos de equipamiento (el 21% de los mayores aún no tiene internet en su casa) y una segunda, relativa a la usabilidad (solo el 54% sabe ver vídeos en internet, solo el 43% utiliza las redes sociales) (seniors-numeriques, 2018).

La situación cambió ligeramente durante la pandemia de COVID19, que aumentó la usabilidad de internet y las tecnologías digitales. El barómetro digital 2021 señala que una gran parte de la población francesa suele utilizar las herramientas digitales. El número de usuarios diarios de Internet (83% de los encuestados) ilustra esta observación. Los grupos de mayor edad también han aumentado el consumo de Internet para cuestiones administrativas: + 13% entre los de 60-69 años y los solteros y + 21% entre los de 70 años o más. Además, la participación en los medios sociales ha aumentado, la mayoría de las personas de 60 a 69 años son ahora miembros de las redes sociales (Arcep, 2021).

## Buenas Practicas desde Francia

Para hacer frente al impacto de la pandemia, las herramientas digitales se movilizaron espontánea y masivamente en Francia. Para luchar contra la exclusión digital de los mayores, el Estado mantiene el llamado Pase Digital (introducido en 2019). El objetivo del pase digital es responder a las necesidades de formación digital de los ciudadanos: particulares, empleados, solicitantes de empleo, asociaciones. Además, el programa del pase digital promueve la inclusión digital facilitando el acceso a Internet a las personas que encuentran dificultades en la tecnología digital (Ministro de Economía, Finanzas y Recuperación, 2019). En los años 2019-2020 el Estado ha movilizado 22 millones de euros, se han desplegado 2 millones de pases digitales, 400 000 personas fueron apoyadas en el desarrollo de sus habilidades digitales (Societe Numerique, 2020).

Hay cambios legislativos con respecto a la educación digital en Francia. El Senado ha aprobado recientemente (2021) el proyecto de ley sobre la lucha contra el ilectronismo y por la inclusión digital. El Senado afirma que 14 millones de franceses están lejos de la alfabetización digital y que el 40% de la población no se sentiría cómoda haciendo trámites en línea. Este ilectronismo profundiza la brecha social y generacional y se convierte en un importante hándicap en una sociedad cada vez más digital y ante la creciente desmaterialización de los servicios públicos. El objetivo principal del proyecto de ley es garantizar el acceso a las competencias digitales y a las tecnologías digitales y luchar así contra la exclusión digital (Senat, 2021).

La contención durante la pandemia de COVID19 creó la necesidad de emergencia de la accesibilidad a Internet y a las tecnologías modernas. En este sentido, una de las ciudades, el ayuntamiento de Créteil, ha puesto en marcha el proyecto Dipbike, un divertido vehículo de tres ruedas que lleva a bordo las herramientas de una pequeña fábrica digital nómada (impresora 3D, kits electrónicos, cortador de vinilo, máquina digital, etc.) para ayudar a la gente a descubrir las oportunidades educativas creativas y digitales. Además, el ayuntamiento organiza citas mensuales gratuitas con quienes necesitan acceder a internet, descargar, imprimir formularios administrativos, etc. Este servicio es especialmente útil para las personas mayores.

Además de las administraciones públicas, las empresas tratan de promover la inclusión y luchar contra el analfabetismo digital. Huawei puso en marcha un proyecto de DigiTruck. Ofrece formación digital en un contenedor convertido en aula móvil. El DigiTruck cuenta con 20 puestos de trabajo equipados con tabletas, una red Wi-Fi local, un proyector y teléfonos inteligentes. Familiariza a los usuarios con los dispositivos digitales, los proyectores y las herramientas de conferencia en línea.

Aunque la crisis ha acelerado las tendencias existentes y ha hecho surgir otras perspectivas, el nivel de competencias digitales en Francia sigue siendo similar a la media europea.