



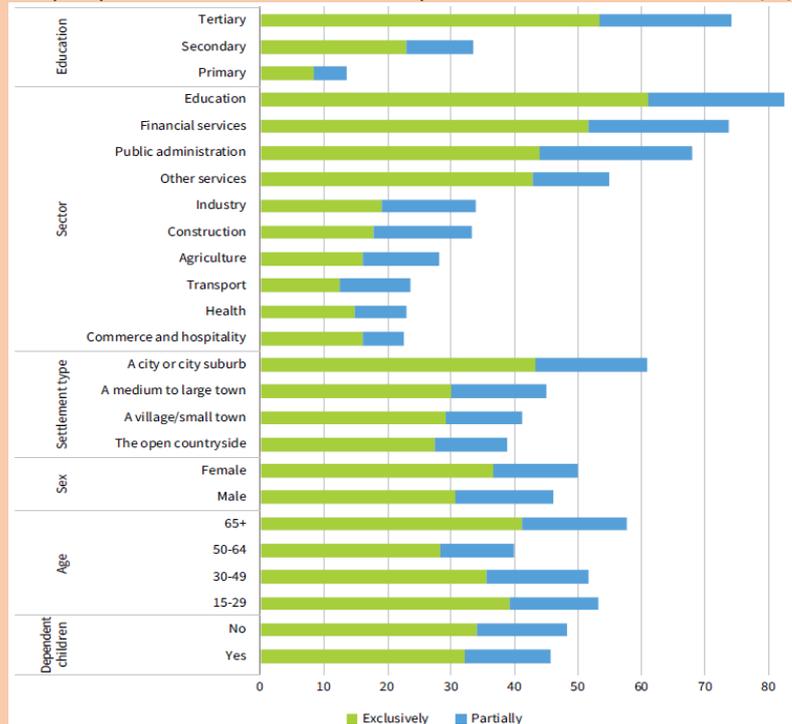
Télétravail et problème d'illectronisme durant la pandémie de COVID-19

Quelques exemples de bonnes pratiques en France

Télétravail - Evolutions récentes en Europe

En Europe, le télétravail s'est lentement développé au cours des dix années précédant la pandémie de COVID-19. Selon Eurostat, en 2019, seuls 5,4% des salariés travaillaient à domicile dans l'UE-27, ce chiffre étant quasiment inchangé depuis 2009. Le télétravail a rapidement augmenté avec la crise de la Covid-19. Les mesures de santé publique et les confinements successifs ont fortement encouragé le changement de mode de travail. Le télétravail est devenu habituel pour de nombreux salariés qui n'en avaient auparavant qu'une expérience limitée ou nulle. Selon l'enquête 2020 d'Eurofound, plus d'un salarié sur trois interrogé travaillait uniquement à domicile. L'enquête montre qu'en juillet, près de la moitié des personnes interrogées classées comme "employés" (48%) ont travaillé à domicile au moins une partie du temps pendant la COVID. Parmi eux, plus d'un tiers (34%) ont déclaré travailler exclusivement à domicile. Le tableau 1 et le graphique 1 montrent les évolutions récentes en Europe.

Graphique 1. Travailler à domicile pendant la COVID-19, UE-27(%)



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

Le télétravail en France

La France utilise 2 formes de télétravail : (1) Le télétravail régulier permet d'avoir des horaires réguliers. (2) Le télétravail occasionnel qui est possible dans des circonstances exceptionnelles (Covid-19, etc.) (service public.fr, 2020).

Avant la pandémie : 15,7% des travailleurs travaillaient occasionnellement de leur domicile et 7% de manière habituelle. Les télétravailleurs étaient surtout des cadres (61%) et plus nombreux dans les professions de l'informatique et des télécommunications. Avant la pandémie, le télétravail régulier était encore une pratique minoritaire même chez les cadres (3%). Pendant la pandémie, le processus s'est massivement accéléré. Le télétravail a permis d'assurer la continuité du travail tout en protégeant les travailleurs contre l'épidémie (France attack, 2021).

Evolutions récentes : Un accord-cadre relatif à la mise en œuvre du télétravail dans les trois fonctions publiques, signé le 13 juillet 2021, fixe les modalités de mise en œuvre du télétravail dans les différents services administratifs. Il repose sur certains principes : le volontariat (demande écrite de l'agent et autorisation écrite de l'employeur), l'alternance entre travail sur site et télétravail (3 jours maximum par semaine pour un agent à temps plein, sauf situations particulières), l'utilisation des outils numériques et la réversibilité du télétravail par l'employeur ou l'agent concerné. L'accord vise à faciliter et améliorer le recours au télétravail pour tous les fonctionnaires en considérant cette pratique comme un mode d'organisation (parmi d'autres) pour accomplir les missions de service public. L'accord permet à partir du 1er septembre 2021, aux agents publics, à leur demande et sur autorisation de leur employeur, de télétravailler 3 jours par semaine (maximum) à temps plein (service public.fr, 2021).

Tableau 1. Proportion de salariés par lieu de travail rémunéré pendant la pandémie de COVID-19, UE-27 (%)

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.

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



Problème d'illectronisme en France

Le télétravail a mis sous pression les personnes d'âge moyen et les seniors (+55 ans), qui n'étaient pas à l'aise pour travailler à distance. La "fracture numérique", qui désigne les disparités d'accès aux technologies de l'information, et à l'Internet en particulier, est apparue plus visible. L'illectronisme crée un fossé entre les personnes qui s'adaptent aux nouvelles pratiques liées aux technologies numériques et celles qui restent à l'écart. Les personnes touchées par l'illectronisme sont assez représentatives de la population française :

- Les deux tiers d'entre elles sont des personnes actives
- Les hommes et les femmes sont également touchés
- Un tiers d'entre elles ont entre 50 et 64 ans et 21% sont des natifs du numérique (moins de 35 ans).

Près de 30 % d'entre eux vivent dans des grands centres urbains (d'au moins 100 000 habitants - hors Grand Paris) et un quart dans des communes rurales (France attack, 2021).

Le manque d'éducation aux médias touche plus souvent les seniors. Selon le Baromètre numérique 2018, 40 % des personnes âgées de 70 ans et plus n'utilisent pas internet (le chiffre diminue au fil du temps : en 2015, elles étaient 62 %). Près de la moitié des personnes sans téléphone portable sont des retraités. Le taux d'équipement en smartphone chute fortement à partir de la tranche d'âge 60-69 ans, et l'écart avec la catégorie des plus de 70 ans reste important (pourbienvieillir, 2020). Selon l'étude de l'Insee 2019, une personne sur deux de plus de 75 ans n'a pas accès à Internet depuis son domicile (53%), alors que seulement 2% des 15-29 ans ne sont pas équipés (Insee, 2019). Cependant, l'âge ne doit pas être considéré comme un facteur pouvant justifier une exclusion numérique. Les facteurs sont souvent psychologiques et motivationnels : manque de confiance en soi, manque d'intérêt/curiosité, voire méfiance vis-à-vis du numérique. La motivation pour se former est faible : seuls 11% des non-internautes souhaiteraient suivre une formation pour améliorer leurs compétences numériques (pourbienvieillir, 2020). Selon l'institut de recherche CSA, il existe une double " fracture numérique " chez les seniors. Au niveau national, il existe une première fracture en termes d'équipement (21% des personnes âgées ne disposent toujours pas d'internet à leur domicile) et une seconde, concernant la facilité d'utilisation (seuls 54% savent regarder des vidéos sur internet, seuls 43% utilisent les réseaux sociaux) (seniors-numériques, 2018).

La situation a légèrement évolué lors de la COVID-19 puisque l'utilisation d'Internet et des technologies numériques a augmenté. Le baromètre numérique 2021 souligne qu'une grande partie de la population française utilise régulièrement les outils numériques. Le nombre d'internautes quotidiens (83% des personnes interrogées) illustre ce constat. Les tranches d'âge les plus élevées ont également augmenté leur consommation d'Internet pour des questions administratives : + 13% chez les 60-69 ans et les personnes seules et + 21% chez les 70 ans et plus. Par ailleurs, la participation aux médias sociaux a augmenté, la majorité des 60-69 ans sont désormais membres de réseaux sociaux (Arcep, 2021).

Exemples de bonnes pratiques en France

Pour faire face à l'impact de la pandémie, les outils numériques se sont spontanément et massivement mobilisés en France. Luttant contre l'exclusion numérique des seniors, le fameux Pass numérique (mis en place en 2019) reste maintenu par l'État. L'objectif de ce pass est de répondre aux besoins de formation numérique des citoyens - particuliers, salariés, demandeurs d'emploi, associations. Par ailleurs, le programme du pass favorise l'inclusion numérique en facilitant l'accès à Internet pour les personnes qui rencontrent des difficultés dans le domaine du numérique (Ministère de l'Économie et des Finances, 2019). Sur les années 2019-2020, l'État a mobilisé 22 millions d'euros, 2 millions de pass numériques ont été déployés, 400 000 personnes ont été accompagnées dans le développement de leurs compétences numériques (Société Numérique, 2020). Il y a eu des changements législatifs en ce qui concerne l'éducation numérique en France. Le Sénat a récemment (2021) adopté le projet de loi relatif à la lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique. Le Sénat indique que 14 millions de Français sont loin d'avoir une culture numérique et que 40% de la population ne se sentirait pas à l'aise pour faire des démarches en ligne. Cet illectronisme creuse la fracture sociale et générationnelle et devient un handicap majeur dans une société de plus en plus numérique et face à une dématérialisation croissante des services publics. L'objectif principal du projet de loi est de garantir l'accès aux compétences et aux technologies numériques et ainsi lutter contre l'exclusion numérique (Senat, 2021).

Le confinement mis en place pendant la pandémie de COVID-19 a créé un besoin urgent d'accessibilité à l'internet et aux technologies modernes. A ce titre, la mairie de Créteil a initié le projet [Dipbike](#), un drôle de véhicule à trois roues qui embarque les outils d'une petite fabrique numérique nomade (imprimante 3D, kits électroniques, découpeur vinyle, machine numérique, etc.) pour faire découvrir les possibilités d'éducation créative et numérique. Par ailleurs, la mairie organise des rendez-vous mensuels gratuits avec les personnes ayant besoin d'accéder à internet, de télécharger, d'imprimer des formulaires administratifs, etc. Ce service est particulièrement utile pour les seniors.

Outre les administrations publiques, les entreprises cherchent à promouvoir l'inclusion et à lutter contre l'illectronisme numérique. Huawei a lancé un projet de [DigiTruck](#). Il propose des formations numériques dans un conteneur transformé en salle de classe mobile. Le DigiTruck dispose de 20 postes de travail équipés de tablettes, d'un réseau Wi-Fi local, d'un projecteur et de smartphones. Il permet de familiariser les utilisateurs avec les appareils numériques, les projecteurs et les outils de conférence en ligne.

Si la crise a accéléré les tendances existantes et fait émerger d'autres perspectives, le niveau de compétences numériques en France reste néanmoins similaire à la moyenne européenne.