



L'accès au numérique, la discrimination supplémentaire

jeudi 9 avril 2020, par [Audrey Gautier](#)

Le télétravail dans sa configuration actuelle ne peut être que temporaire ! Au-delà, du manque de diversité d'activité que nous pouvons faire, de l'absence de travail de rue, de l'absence de face à face humain éducatif, ce qui pose problème cette semaine c'est la relation au numérique.

Inégalité de moyens

Depuis deux semaines, force est de constater une vraie disparité en fonction des foyers de l'accès à des outils informatiques et aux ressources individuelles de s'en servir. Il convient de constater que même si nous avons une jeune génération extrêmement connectée entre eux par des téléphones portatifs et les réseaux sociaux, la fracture numérique n'est pas un vain mot au sein des familles.

La réalité numérique dans nos territoires est bien loin des clichés que tous les jeunes auraient un Smartphone dernière génération. Plus justement, on peut affirmer que la quasi-totalité des jeunes à partir de 12 ans dispose d'un téléphone portable. Toutefois, ce sont régulièrement des téléphones qui assurent uniquement la fonction première d'appel et de SMS. Tous les jeunes ne sont pas en possession d'un téléphone ayant accès à la 4G, encore moins d'un outil qui supporterait l'installation d'un certain nombre d'applications (traitement de texte, lecteur de PDF, scan de qualité...) nécessaires à des démarches administratives.

Les problèmes se découpent de la manière suivante en fonction des tranches d'âges dans nos territoires citadins. Ces constats doivent être nuancés avec ce que vivent nos collègues travaillant dans des zones dites « blanches » en téléphonie.

Des problèmes multiples pour les plus jeunes...

Pour les jeunes scolarisés, que ce soit du primaire au lycée, à grand coup de communication il est difficile de ne pas savoir qu'ils sont soumis à l'école à distance. Certaines familles ne disposent pas d'un ordinateur à la maison et encore moins d'une imprimante. Et pourtant, la quasi-totalité des leçons a été envoyée via des outils tels que « ENT » à ces mêmes familles.

Les mettant dans la situation de ne pas pouvoir avec un simple smartphone : suivre les vidéos, télécharger et remplir des documents, envoyer des copies d'exercices. Pour les familles disposant d'un ordinateur, un grand nombre font face à la situation d'avoir plusieurs enfants ayant besoin d'y accéder. L'envoi des cours

uniquement par ce biais du dématérialisé ne peut donc pas être la solution. Envisager un envoi postal ne serait-il pas la solution pour résoudre la question de la fracture numérique ? Tout en sachant que cela ne résoudrait que sur la forme et non pas sur le fond la question de l'instruction des plus jeunes.

En effet, au-delà de la technique, se pose la question des ressources intrinsèques aux parents à soutenir les enfants dans les apprentissages. Certaines familles n'ont pas le français en langue maternelle, n'ont pas étudié avec les méthodes françaises ou trouvent les méthodes très différentes de celles pratiquées avant.

Comme pour les autres

Pour les jeunes en démarches d'emploi et les familles bénéficiant d'aides sociales, d'autres difficultés apparaissent. En pratique, un grand nombre d'institutions de droit commun sont fermées actuellement avec leurs personnels en télétravail. La majorité de ces personnes est extrêmement consciencieuse et reste disponible pour les jeunes, mais cela n'est pas suffisant.

Si on prend l'exemple des jeunes étant actuellement accompagné par « Pôle-Emploi » dans une recherche de poste. Ces jeunes qu'ils bénéficient ou pas d'indemnités doivent s'actualiser mensuellement. S'il ne dispose pas d'une connexion internet, pas de possibilité de s'actualiser par ce biais et le déplacement en agence n'est plus envisageable. Leur reste alors le numéro unique Pôle emploi qui fait face à des problèmes techniques ces derniers jours. Forcément certains vont se retrouver lésés. Je sais que le gouvernement s'est engagé à ce que personne ne soit radié durant ce confinement, mais il y a un delta entre le décisionnel et l'applicationnel.

Pour évoquer encore une fois un exemple de terrain, la situation d'un jeune arrivant à la fin de la validité de son titre de séjour. Le renouvellement a été fait depuis deux mois et est en cours d'instruction. Ce à quoi se rajoute la décision gouvernementale de prolonger ces dits documents pour une période de trois mois. Tout devrait permettre à ce jeune, qui est loin d'être le seul, de passer un bon confinement. La réalité est malheureusement ailleurs, le logiciel Pôle Emploi a automatiquement bloqué le versement des indemnités. La seule vérité pour le logiciel est « fin de validité du titre de séjour = interruption du versement ». Le jeune n'a pas pu envoyer seul par scanner des éléments pour défendre sa situation et à vu son équilibre financier vaciller pour avril. Heureusement, des interlocuteurs d'une autre agence ont su entendre sa situation, mais n'ont pas pu débloquer intégralement sa situation. Un recours à un dispositif tel que le FAJP a dû être fait, pour permettre au jeune d'avoir suffisamment de moyens pour se loger et nourrir correctement en cette période particulière de confinement.

Conclusion

Ce ne sont que des exemples parmi tant d'autres qui montrent l'importance de ne pas être que dans le télétravail. Que cela ne peut pas être l'unique moyen de travail de demain. L'humain a besoin d'une interface humaine. Besoin d'un face-à-face, de souplesse, d'adaptation...