

Les *digital natives* n'échappent pas à la fracture numérique

Mélanie LE BAS

À l'heure du « tout numérique », les démarches d'accès à l'emploi, à la formation... se dématérialisent. Cela simplifie-t-il pour autant l'intégration des jeunes générations ?



Séance de travail à la DATIC.

Rien n'est stable dans le numérique, les applications changent, les interfaces aussi. Pour des personnes qui maîtrisent mal la lecture, c'est compliqué.

« Pour nous, *digital native* ne veut rien dire »

C'est ce que nous dit Nicolas Mouton Bareil, conseiller en insertion sociale et professionnelle, référent du Dispositif d'Accompagnement aux Technologies de l'Information et de la Communication, le DATIC, de la Mission Locale de Toulouse. Pourtant, tous les jeunes accompagnés par la Mission Locale ont moins de 26 ans. Mais leurs compétences numériques s'arrêtent à un usage ludique. Quant au reste, les acteurs de l'insertion professionnelle développent des accompagnements spécifiques pour combler leur manque d'autonomie. En premier lieu, ces jeunes ont accès à peu de matériel informatique, hormis leur téléphone portable dont le forfait est bloqué dès le milieu du mois. Ni tablette ni ordinateur personnel. Ils fréquentent le DATIC de la Mission Locale pour un accès libre aux ordinateurs. Mais pas seulement : ils ont également besoin d'un accompagnement pour effectuer les formalités administratives et leurs démarches de recherche d'emploi, dans un environnement qui est aujourd'hui quasi uniquement numérique. Les démarches se dématérialisent, que ce soit pour la formation, le réseau, la recherche d'offres, ou simplement les inscriptions et le suivi des dossiers administratifs.

« Avec le numérique, l'écrit est revenu... »

... alors qu'il était en train de disparaître. Il faut arriver à comprendre ce qu'on lit et à se faire comprendre quand on écrit. » Mais ce n'est pas tout : les jeunes doivent également être en mesure de saisir l'architecture d'un site Internet, son arborescence, ce qui nécessite une capacité d'abstraction. Aujourd'hui, la lutte contre l'illettrisme¹ inclut d'ailleurs la maîtrise de l'informatique et du numérique. Les professionnels du DATIC expliquent aux jeunes le contenu et les cheminements des principaux sites administratifs, tels ceux de Pôle emploi ou de la Caf. Les personnes prennent ainsi leurs habitudes. « Nous, on doit faire une veille sur les changements des sites, car ils changent régulièrement leur ergonomie et chaque fois, il faut réapprendre à se repérer et surtout dédramatiser ces changements. On leur explique que si le site a changé, il faut pendre cinq minutes pour refaire le tour et se repérer. [...] Or rien n'est stable dans le numérique, les applications changent, les interfaces aussi. Pour des personnes qui maîtrisent mal la lecture, si le logo ou la couleur change, c'est compliqué. [...] Il n'y a pas de différence entre des jeunes non autonomes et des seniors qui sont entrés dans l'ère numérique très tard. » Parallèlement, les administrations ne cessent de développer leurs interfaces numériques. Aujourd'hui par exemple, le développement des formations en ligne financées par la Région pose la question des espaces de travail de ces jeunes (avoir un bureau, un ordinateur) mais également celle de leur capa-

Accompagnement proposé par le DATIC au regard du fonctionnement du marché de l'emploi



cité d'autonomie et d'organisation personnelle, de manière plus prégnante qu'auparavant. Or justement, les jeunes accompagnés par la Mission Locale ont de grandes difficultés à se concentrer, à s'organiser, à gérer leur temps. Les salons professionnels sont de plus en plus souvent des salons en ligne, bien moins coûteux. Les administrations développent également leurs propres outils numériques d'accompagnement vers l'emploi. Pôle emploi, par exemple, a mis en place un « Emploi Store »², c'est-à-dire un site qui regroupe des applications ou des vidéos tutorielles sur l'orientation, l'emploi, la formation, développées soit par les institutions elles-mêmes, soit par leurs partenaires (par exemple, Emmaüs Connect³), soit par des utilisateurs. Toutes ces applications permettent d'accompagner la recherche d'emploi. Quand elles sont bien conçues, ludiques, pédagogiques, elles peuvent également être des aides pour les publics les plus éloignés de l'emploi : rester en veille entre deux rendez-vous avec son conseiller, relancer les entreprises au bon moment, préparer un entretien de recrutement... « Vu les orientations budgétaires, il y a de plus en plus de demandeurs d'emploi et de moins en moins de gens pour les suivre. Ce suivi peut se faire de manière totale ou partielle par le numérique. Pour les plus autonomes, ça ne pose pas de problème mais pour les autres, c'est compliqué. » Le DATIC organise des ateliers où sont montrées toutes les possibilités, « tout en leur expliquant que demain certaines disparaissent tandis que de nouvelles sont créées ». Il y a une

multiplication de ce genre d'offres. Ainsi, l'une des tâches de ce service consiste à mettre en place une veille et faire un tri pour repérer les outils les plus pertinents et les plus pédagogiques.

« Il y a beaucoup de problèmes de e-réputation... »

... car il n'y a aucune conscience de la part des jeunes que nous suivons : verrouiller ses réseaux sociaux, les utiliser au niveau professionnel, avoir une adresse mail professionnelle, séparer sur Internet sa vie privée et sa vie professionnelle, supprimer les anciens C.V. déposés sur des sites plusieurs années en arrière, etc. ». Aujourd'hui, accompagner les jeunes vers l'emploi c'est aussi leur montrer comment se faire connaître et se faire un réseau via le numérique, notamment via les réseaux socioprofessionnels et sur les sites de recrutement des entreprises, mais c'est également et surtout leur apprendre à contrôler leur e-réputation.

Par le retour de l'écrit, l'instabilité des outils numériques, la complexité de certains sites, la nécessité de posséder un minimum de matériel, entre autres, la révolution numérique induit un risque d'éloignement de l'emploi de ceux qui étaient déjà

les plus en marge. Ce qu'on appelle la « fracture numérique » n'est en fait que le corollaire de la fracture sociale. Le défi pour les acteurs de l'insertion professionnelle, dont la Mission Locale, mais aussi pour l'ensemble des acteurs qui accompagnent les publics en difficulté dans leurs démarches d'accès au droit, consiste à transformer leurs méthodes d'accompagnement et leurs outils pour espérer réduire cette fracture numérique ou, *a minima*, faire en sorte qu'elle n'aggrave pas la fracture sociale. ■

La révolution numérique induit un risque d'éloignement de l'emploi de ceux qui étaient déjà les plus en marge.

1. On parle d'illettrisme pour des personnes qui, après avoir été scolarisées en France, n'ont pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture, du calcul, des compétences de base, pour être autonomes dans les situations simples de la vie courante.

2. www.emploi-store.fr/portail/accueil.

3. www.clicnjob.fr.