

Le Mémo - Épisode 12

Confinement : comment faire face à la fracture numérique ?

— Germain :

Cela fait plusieurs semaines que, par crainte du coronavirus, Linda, 81 ans s'est isolée dans sa maison à Bellevue Washington. Son seul compagnon, c'est son caniche, Lucy.

Pour garder le contact, sa famille lui propose de l'appeler avec une application de visioconférence.

Mais 5 minutes avant l'appel, Linda a un problème : impossible de se souvenir du mot de passe de son ordinateur. Elle ne l'avait pas utilisé depuis 4 mois... Elle explique au New York Times : « Mon esprit est devenu complètement vide. »

Un peu paniquée, Linda appelle un de ses petits-fils, qui a 20 ans. C'est lui qui avait configuré l'ordinateur pour elle et, par chance, il se souvient encore du mot de passe de la machine. Elle a donc pu discuter avec sa famille...

L'épidémie de coronavirus peut agir comme une sorte de révélateur de nos difficultés d'accéder à des outils essentiels comme le numérique. Au-delà de l'histoire de Linda, le confinement peut devenir problématique pour celles et ceux qui ne sont pas en capacité d'utiliser un ordinateur et encore moins internet. Pour ces personnes âgées mais aussi ces élèves, ces malades... le confinement n'est-il pas synonyme d'un plus grand isolement ? Comment faire pour les aider ?

[Identité sonore]

— Germain :

Bonjour Marine

— Marine :

Bonjour Germain

— Germain :

Bienvenue à tous dans cet épisode du Mémo. Cette semaine, nous nous intéressons à la question de l'accès au numérique en ces temps de confinement. Marine, l'histoire de Linda et de son mot de passe est touchante, mais j'imagine que ce n'est pas le seul cas de figure possible...

— Marine :

Non en effet. Un article du journal Le Monde recense de nombreux témoignages de ces éloignés du numérique... Une des premières raisons, c'est le coût : acheter

un ordinateur, un smartphone, s'offrir une connexion internet, un forfait, c'est quelque chose qui ne rentre pas dans certains budgets comme une dépense prioritaire. En temps normal, on s'arrange, Marie par exemple utilisait les ordinateurs de la bibliothèque universitaire pour écrire ses devoirs. Désormais, les bibliothèques sont fermées et l'étudiante se retrouve à rédiger ses devoirs sur l'application Word de son téléphone... Résultat, elle est en retard pour ses rendus et ses autres camarades et ses professeurs ne prennent pas forcément en compte son stress.

— Germain :

C'est l'exact inverse de l'histoire de Linda que je citais tout à l'heure... elle avait un ordinateur et une connexion internet, mais ne savait pas s'en servir...

— Marine :

C'est vrai. Pour beaucoup, le fonctionnement des outils numériques peut sembler fluide et naturel, pour d'autres c'est un véritable casse-tête. C'est ce qu'on appelle l'*illectronisme*, un terme qui traduit les difficultés – voire l'impossibilité – pour une personne d'utiliser un outil numérique parce qu'on ne sait pas comment il fonctionne. C'est ce qu'illustrent une grande partie des témoignages. Cependant attention, si les cas de Marie l'étudiante et de Linda la retraitée sont très différents, les deux situations sont souvent liées.

— Germain :

C'est-à-dire ?

— Marine :

Une personne qui ne possède pas de matériel informatique ou de connexion internet ne sera sans doute pas en mesure de savoir l'utiliser. Ce sont d'ailleurs les personnes les plus isolées qui sont les plus concernées. C'est ce que l'on retrouve dans une étude de l'Insee parue le 30 octobre dernier. L'illectronisme concerne 16,5% de la population française de plus de 15 ans. Parmi ces personnes, plus de 40% sont des retraités, 26 % environ sont sans emploi et 9% sont chômeurs.

— Germain :

J'ai lu qu'aux États-Unis la situation était plus ou moins similaire...

— Marine :

En effet, ce sont les populations les plus isolées socialement, économiquement ou géographiquement qui font face aux plus grandes difficultés. La problématique est exacerbée quand on observe le nombre de personnes qui n'ont pas accès au haut débit. C'est ce que je lis dans un article publié dans Quartz. Il y aurait entre 42 et 162,8 millions d'Américains sans accès à une connexion suffisante en cette période de confinement. Particulièrement dans les zones rurales et isolées, où de nombreuses personnes n'ont tout simplement aucun moyen technique de se connecter au réseau.

— Germain :

Pourquoi un tel chiffre ?

— Marine :

Shirley Bloomfield est à la tête d'un groupe représentant les petits fournisseurs de haut débit dans les zones rurales américaines et c'est elle qui pourrait te répondre. « Dans les régions rurales d'Amérique, une grande partie [de la disparité] est liée à la capacité de déploiement sur place. Le coût est vraiment élevé. » Et les fournisseurs internet ne sont tout simplement pas incités à s'installer. Or, avec un débit faible, quand on est une famille forcée de rester chez soi, le partage de connexion devient de plus en plus problématique, comme le rappelle un article du Guardian.

— Germain :

Le confinement accentue donc les fractures de nos sociétés. Alors que nous devons nous reporter en ligne pour des démarches essentielles comme pointer au chômage, assister à des cours ou télétravailler, les personnes les plus faibles sont de plus en plus exclues ?

— Marine :

Oui, ils ou elles avaient jusque-là trouvé les moyens de se débrouiller sans connexion internet ou ordinateur... En temps normal, c'est plus ou moins possible, les bureaux administratifs sont ouverts pour les démarches, on peut aller à la bibliothèque ou dans un centre qui met à disposition du matériel, on peut aussi demander de l'aide à un proche ou un voisin. Avec l'interdiction de rassemblement et la fermeture des lieux publics mais aussi le basculement de toutes ces démarches en ligne, impossible de se « débrouiller ». Ces réseaux de solidarités entre personnes tombent et cela rend les choses très difficiles.

— Germain :

Mais il doit y avoir un certain nombre de réponses pour faire face à ce problème !

— Marine :

Oui et c'est cette même solidarité qui arrive en tête. Auparavant organisée en point d'accueils et en cours ou en atelier collectifs, elle se réinvente. En France un article de 20 minutes raconte comment les médiateurs numériques de la « MedNum » se sont organisés pour mettre en place une ligne téléphonique gratuite ouverte de 9h à 18h pour aider les personnes en difficultés.

Emmaüs Connect qui agit pour permettre l'inclusion numérique des plus fragiles en France mène de nombreuses actions pour fournir en urgence du matériel informatique et des connexions aux plus démunis. D'ailleurs, de nombreux appels aux dons d'appareils informatiques ont fleuri sur les réseaux.

On peut encore penser à l'initiative « Partage ton Wifi » relayé par France Inter qui incite chacune et chacun à partager son réseau avec ceux qui n'ont pas accès à internet, ou encore l'opération « Free Plugs » de l'Armée du Salut qui nous pousse

à laisser dépasser une rallonge électrique à notre fenêtre pour qu'un SDF en bénéficie pour recharger ses équipements mobiles.

— Germain :

Cela peut pousser à voir plus loin, penser la place d'internet et du numérique dans l'après-crise...

— Marine :

Dans un article consacré à la smart city, le site d'actualité Forbes rappelle que des villes comme Birmingham au Royaume-Uni, Goyang en Corée du sud ou Nagpur en Inde ont mis en place un réseau wifi public avant la crise actuelle. L'objectif était technologique car il permet une plus grande connectivité en vue de développer une ville intelligente. Mais pas seulement : le wifi public est aussi selon elles le moyen de promouvoir une plus grande équité sociale.

Sans en arriver là, Eric Durand, chargé de l'inclusion numérique dans la Creuse, prend la mesure du chemin à parcourir après la crise et ce grand moment de solidarité. Cité dans 20 minutes il soutient que pour réussir la dématérialisation des services publics d'ici 2022, il faudra « monter un véritable plan Marshall pour développer les compétences numériques de toute une population ».

— Germain :

Merci Marine. Merci à tous de nous avoir écouté. Si cet épisode vous a plu, n'hésitez pas à le partager. Tous les articles qui ont servi à la rédaction de cet épisode sont dans la description, nous avons aussi recensé les sites de quelques actions. Je vous donne rendez-vous la semaine prochaine, d'ici là, portez-vous bien

Sources :

-
- [As Life Moves Online, an Older Generation Faces a Digital Divide \(New York Times\)](#)
 - « Le visio-machin, je n'y connais rien » : la fracture numérique en France aggravée par le confinement ([Le Monde](#))
 - Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base ([INSEE](#))
 - Coronavirus pandemic exposes why America's digital divide is dangerous ([USA Today](#))
 - America's digital divide is even more urgent during the pandemic ([Quarz](#))
 - US's digital divide 'is going to kill people' as Covid-19 exposes inequalities ([The Guardian](#))
 - Coronavirus : Initiatives solidaires pour les exclus du numérique, de plus en plus isolés par le confinement ([20minutes](#))
 - « Partage ton Wifi » ou le système D pour lutter contre la fracture numérique ([France Inter](#))
 - L'Armée du Salut lance l'opération « Free Plugs », des prises électriques mises à disposition des sans-abris ([France Bleu](#))

