

## L'ÉPOQUE • NOS VIES CONFINÉES

# « Le visio-machin, je n'y connais rien » : la fracture numérique en France aggravée par le confinement

A l'heure où certains ne peuvent pas envisager le confinement sans écran, des millions de Français doivent composer avec un manque d'équipement informatique ou des difficultés d'usage, renforçant leur sentiment d'exclusion.

Par Camille Bordenet et Léa Sanchez

Publié le 04 avril 2020 à 05h56, modifié le 22 avril 2020 à 10h14 • Lecture 8 min.

Article réservé aux abonnés

Gwenaëlle a dû se débrouiller pour récupérer ses attestations de déplacement dérogatoire dans les pages de *La Nouvelle République* et auprès de sa voisine. Frédéric, lui, s'est rendu au Super U, et Stella à la blanchisserie où elle travaille. D'autres ont pu compter sur les distributions du centre social de leur quartier pour leur en déposer dans la boîte aux lettres. Du village de Villentrois-Faverolles-en-Berry (Indre) aux quartiers populaires de Trélazé (Maine-et-Loire) et Strasbourg (Bas-Rhin), tous racontent cette même « galère » pour savoir comment obtenir et renseigner le précieux sésame, devenu nécessaire pour justifier ses trajets pendant le confinement. Plus compliqué encore quand on n'a ni ordinateur ni imprimante, ou qu'on est peu à l'aise avec l'écrit.

L'obtention de ce « *bout de papier* » est révélatrice à elle seule de l'exclusion numérique que subissent des millions de Français, soudain aggravée par le confinement. Et la possibilité d'avoir, depuis le 6 avril, l'attestation sur smartphone n'améliore que peu leur situation.

« Ici plein de gens ne savent même pas envoyer un e-mail, alors vous imaginez télécharger et imprimer une, puis deux attestations ? Certains préfèrent sortir sans, au risque de prendre une amende. Mais jamais ils ne vous diront : je suis bloqué, je n'y arrive pas, je n'ai pas d'ordinateur », lâche Amina\*. Cette habitante d'un quartier populaire de Chambéry (Savoie) vit seule avec son fils de 12 ans. A 500 km de là, Gwenaëlle, 59 ans, en invalidité, ne dit pas autre chose : « J'ai besoin d'être accompagnée, c'est compliqué pour moi d'aller sur un site. » Difficile aussi d'envoyer des e-mails seule.

LA SUITE APRÈS CETTE PUBLICITÉ

« Alors que communiquer via Internet paraît quasi incontournable dans le monde professionnel et personnel, un peu plus de 21 % de la population [de plus de 15 ans] ne dispose pas de cette capacité », relevait une enquête de l'Insee en 2019.

17 % des plus de 15 ans se situent même dans une situation d'« *illectronisme* », c'est-à-dire d'illettrisme numérique : ils n'ont aucune compétence numérique de base ou ne peuvent se servir d'Internet, notamment parce qu'ils ne disposent d'aucun équipement adapté (connexion Internet, ordinateur, smartphone...). Parmi les plus touchés : les retraités et les précaires.

« *L'accès au matériel et à la connexion pour accéder à ses droits, aux soins à distance, ou alerter en cas d'urgence apparaît comme une nécessité vitale, d'autant plus en ce moment* », souligne Marie Cohen-Skalli, directrice de l'association Emmaüs Connect, qui aide les plus fragiles à s'équiper et à se former au numérique.

## « Ça ajoute de l'isolement à l'isolement »

Alors que de nombreux Français ne pourraient envisager le confinement sans écrans ni connexion à haut débit leur permettant de télétravailler, d'étudier et d'être en lien permanent avec leurs proches, les éloignés du numérique doivent composer sans.

« *Ça ajoute de l'isolement à l'isolement* », résume, d'un ton las, Stella au bout du combiné. Depuis que ses enfants sont partis, cette quinquagénaire vit seule dans sa bâtisse en pierre, dans un hameau « *loin de tout* », aux confins des Combrailles (Puy-de-Dôme). Elle ne dirait pas non à un smartphone qui lui permettrait de faire « *comme tout le monde* » : recevoir des photos et des vidéos de sa fille et de son petit-fils de 4 ans, qui résident à 400 km. Impossible avec son portable bas de gamme, qui permet tout juste d'appeler et d'envoyer des SMS, « *quand ça passe* ». Dans certaines zones peu denses, la 4G et le haut débit se font encore attendre.

## « J'ai beau avoir les images dans ma tête, j'aimerais bien les voir là, tout de suite, un petit sourire qui dit : "coucou Mamie", et moi qui dis : "coucou mon p'tit loup" »

« *J'ai beau avoir les images dans ma tête, j'aimerais bien les voir là, tout de suite, un petit sourire qui dit : "coucou Mamie", et moi qui dis : "coucou mon p'tit loup."* » Cela l'aiderait à atténuer l'angoisse : Stella se ronge les sangs pour sa fille, aide-soignante en Haute-Savoie. « *Mais ça coûte combien un smartphone, 500 euros ?* » Un achat inconcevable, avec ses 900 euros en contrat d'insertion à la blanchisserie. Stella a récupéré l'ancien ordinateur de sa fille il y a peu, mais ne sait pas très bien s'en servir. « *Le visio-machin, j'y connais rien.* »

A Boisse-le-Châtel (Eure), c'est la même solitude, couplée à l'impuissance de « *ne pas savoir faire* », que raconte d'une voix douce Catherine, 65 ans, ancienne cadre de la caisse primaire d'assurance-maladie. Quatre semaines déjà que la retraitée n'a pas vu ses petits-fils de 11 et 6 ans. Le téléphone ne lui suffit plus. « *Avant, j'avais la perception inverse : pour moi, l'écran coupait les gens les uns des autres, dit cette littéraire. Aujourd'hui, je réalise que ne pas savoir faire tout ça me handicape.* »

## « On est toujours en retard, ça crée du stress »

Le handicap de Marie\*, étudiante de 23 ans, se joue ailleurs. La jeune femme prépare le concours du Capes. « *Pour des raisons financières* », elle n'a jamais pu s'équiper correctement. Aujourd'hui confinée chez ses parents à Pont-du-Château (Puy-de-Dôme), sans ordinateur ni Wi-Fi, Marie se retrouve contrainte de rendre ses travaux péniblement pianotés dans l'application Word de son téléphone. Comment, alors, se concentrer, faire des recherches complémentaires ? « *Dans un premier*

*temps, on pleure...», lâche-t-elle, résignée. C'est pas des choses qu'on prévoit. »* D'ordinaire, l'étudiante rédige ses devoirs à la main ou utilise les ordinateurs de la bibliothèque universitaire. Celle-ci est fermée jusqu'à nouvel ordre. Le confinement lui a aussi fait perdre son petit boulot.

Ce même « handicap » a également surgi dans la vie d'Aline\*. L'ordinateur, cette mère célibataire de deux enfants avait appris à s'en passer : « *pas les moyens* » avec les fins de mois « *dans le rouge* ». D'autant qu'au Grand-Bellevue, à Trélazé, tous les habitants savent pouvoir compter sur un « *plan B* » : les PC que la régie de quartier et d'autres associations mettent à leur disposition. C'était compter sans la fermeture de ces accueils de proximité. Aline était loin d'imaginer que le petit écran de son smartphone leur deviendrait aussi indispensable. Ils sont désormais trois à se le disputer pour tout : les e-mails professionnels, la scolarité des enfants, la CAF, Doctolib, les courses alimentaires en ligne, mais aussi les séries, les jeux et les réseaux sociaux qui permettent de passer le temps et d'être en lien avec les proches... Connexion intensive oblige, les 43 euros de forfait de 50 gigas « *sont partis en fumée en moins de deux* », il a fallu recharger une fois, 25 euros. Et supporter de passer les derniers jours de mars « *coupés du monde* ».

### « Les trois quarts des familles d'ici n'ont que des smartphones. Leur pratique d'Internet se limite aux réseaux sociaux, ils ne savent pas faire d'autres démarches »

En seconde professionnelle menuiserie, le fils d'Aline s'accroche comme il peut pour rendre ses cours. « *Mon frère nous les a déposés, mon fils les écrit à la main, puis je les prends en photo et les renvoie aux profs avec mon portable*, explique Aline. *On s'abîme les yeux, on est toujours en retard, ça crée du stress.* ». Agent d'accueil au sein d'une association du quartier où elle assure d'ordinaire des ateliers de médiation numérique, Aline sait qu'ils sont nombreux dans son cas : « *Les trois quarts des familles d'ici n'ont que des smartphones. Leur pratique d'Internet se limite aux réseaux sociaux, ils ne savent pas faire d'autres démarches.* » Le confinement risque d'exacerber les inégalités scolaires, craint-elle : « *Ça pénalise encore plus les jeunes qui ont déjà des difficultés.* » Entre 5 et 8 % des élèves auraient été perdus par leurs professeurs, qui n'arrivent pas à les joindre, a estimé le ministre de l'éducation.

Avec des douleurs « *infernales* » aux jambes dues à l'arthrose et un mari invalide, Claudine, couturière de 61 ans en recherche d'emploi à Strasbourg, aimerait ne plus avoir à patienter de longues heures debout dans les files des supermarchés ou des administrations. Si elle savait le faire, la sexagénaire commanderait ses courses en ligne. Les guichets du Pôle emploi ayant fermé eux aussi, les milliers de chômeurs qui s'actualisaient d'ordinaire en agence doivent apprendre à le faire à distance, par téléphone ou Internet. Claudine devra demander à sa fille de l'aider. Elle a suivi une formation à l'Emmaüs Connect de Strasbourg. Mais l'apprentissage prend du temps, surtout à son âge.

### « En prison dans leurs têtes »

Il y a deux ans, Amina\*, elle, savait à peine faire une recherche en ligne. Aujourd'hui confinée chez elle, cette auxiliaire de vie est autonome dans ses démarches et peut aider son fils collégien. « *Ça m'a sauvée* » répète-t-elle, comme pour conjurer le sort, en racontant la formation suivie au centre social, tous les vendredis. En janvier, pendant les soldes, elle venait d'acheter son premier ordinateur, un petit modèle d'entrée de gamme blanc, à 200 euros au lieu de 300, raconte-t-elle fièrement. « *C'est tombé juste, là encore.* » L'auxiliaire de vie, qui connaît chaque foyer du quartier, s'inquiète toutefois pour ceux qu'elle sait « *complètement déconnectés* », craignant « *l'effet boomerang : déjà qu'ils sont*

*enfermés et entassés les uns sur les autres, en plus ils n'ont pas les moyens d'être connectés avec l'extérieur : ils doivent se sentir encore plus en prison dans leurs têtes. »*

Partout sur le territoire, élus locaux, collectivités, médiateurs de quartiers, associations, équipes pédagogiques se mobilisent pour tenter de maintenir un accompagnement à distance. A Saint-Eloi-de-Fourques, village normand d'un peu plus de 500 habitants, le maire Denis Szalkowski a déjà installé quatre ordinateurs qu'il avait préalablement stockés, chez des familles qui n'en étaient pas équipées, permettant aux enfants de poursuivre leur scolarité.

Permanence téléphonique, recensement du matériel pouvant être prêté, tutoriels vidéos, distribution des devoirs dans les boîtes aux lettres, accompagnement scolaire via les réseaux sociaux... De Lannion (Côtes-d'Armor) à Tourcoing (Nord), les centres sociaux multiplient les actions. Des missions qui posent la question des risques sanitaires, malgré toutes les précautions prises. Cette situation contraint aussi à faire « à la place » des habitants, plutôt qu'avec eux, regrette le directeur de la régie de quartier de Trélazé, Jamel Arfi. « On se retrouve à prendre des rendez-vous médicaux, à actualiser sur Pôle emploi ou la CAF, ou à commander des courses en ligne. »

A Trélazé, Aline espère que le confinement sera l'occasion d'une vraie prise de conscience de la fracture numérique. « Il faudrait instaurer un système qui permette aux plus précaires de bénéficier de facilités d'accès à l'équipement, suggère la mère de famille, amère. On nous a imposé la dématérialisation de toutes les démarches, mais en laissant du monde sur le bord de la route. »

*\* Les prénoms ont été modifiés à la demande des intéressés.*

**Camille Bordenet et Léa Sanchez**

---

## Le Monde Guides d'achat

Découvrir

### Machines à café

Les meilleures machines à café à moins de 500 euros

### Ventilateurs

Les meilleurs ventilateurs pour affronter la chaleur