

La crise du Covid a-t-elle aggravé l'illectronisme ?

L'isolement dû au confinement a creusé la fracture numérique. Si le Covid a contraint à la connexion, il a aussi aggravé notre dépendance au numérique.

Léa Aubrit

Le syndicat de la presse sociale s'en inquiétait en 2019 dans un livre blanc : un tiers des Français a déjà renoncé à entreprendre des démarches parce qu'il fallait utiliser Internet, selon une étude de 2018. Les plus de 70 ans sont forcément largement concernés par ces difficultés mais, en réalité, toutes les couches de la société sont touchées. L'État, qui pousse à la dématérialisation des services publics (impôts, paiement des amendes, cartes grises...), vient d'annoncer que, dans le plan de relance, 250 millions d'euros seront consacrés à aider les Français dans cette transition vers le numérique.



Le numérique et le téléphone ont permis de garder le contact.

Digitalisation dans les Ehpad
« L'épidémie a souligné notre dépendance au numérique, bien essentiel comme l'eau ou l'électricité » a assuré le sénateur

centriste Jean-Marie Mizson lors des auditions de la Mission d'information sur la lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique. « La crise a aggravé les inégalités scolaires et elle a souligné l'impact de la fermeture des guichets et autres services publics (Poste et impôts par exemple) ». Et, selon une étude de France Stratégie, citée dans le rapport de la mission, 4,4 % des 5 millions de salariés en télétravail ont rencontré des difficultés d'usage du numérique pendant le confinement. À l'inverse, contraints et forcés pour garder le contact avec leurs proches, certains aînés, réfractaires au principe même d'Internet, s'y sont mis ces derniers mois. « Certains ont pu découvrir qu'il y avait au numérique un côté ludique et sympa qui permettait de garder du lien, » raconte Joachim Tavares, ancien directeur d'Ehpad. Fondateur de Papyhappy, sorte de Tripadvisor des résidences (privées ou publiques) pour seniors, il a constaté une véritable évolution. « Souvent, ils pensent qu'Internet va couper du lien, que les gens ne viendront plus les voir parce qu'ils ont Internet. Là, les aînés se sont rendus compte que les deux pouvaient travailler ensemble. Que les petits enfants, au lieu de les voir une fois tous les quinze jours en vrai, ils pouvaient aussi les voir deux ou trois fois en plus grâce au

digital. Ils ont vu les aspects positifs qui pouvaient exister au lieu de penser seulement à la peur de se faire arnaquer par exemple. » « Beaucoup de grands groupes privés avaient anticipé sur le sujet depuis quelques mois, voire années, en créant des partenariats avec des applications digitales permettant aux familles de pouvoir communiquer avec les résidents via une tablette, la télévision, ou un ordinateur en salle d'animation détaille-t-il. Pour les établissements qui n'avaient pas déjà amorcé ce virage, il a fallu s'adapter, sur le moment. « Cela a été l'occasion de montrer à leur personnel et aux résidents l'intérêt d'avoir de tels outils et cela a accéléré, dans certaines résidences, la digitalisation. » Un passage au numérique qui ne se fait, de toute façon, pas en un claquement de doigt, surtout quand les moyens sont limités. « Il faut des moyens financiers mais aussi humains, analyse Joachim Tavares. Pour installer une application dans une résidence, il faut des gens capables de la comprendre, de la maîtriser, et ensuite de donner l'information aux résidents et de les former. Beaucoup de résidences sont encore dans ce cheminement-là. » Idem à la maison, les seniors qui s'étaient vu offrir une tablette à Noël 2017 mais ne l'avaient jamais prise en main par crainte, l'ont finalement sortie des



cartons en mars dernier. Mais, pour ceux qui n'étaient pas déjà équipés, qui n'avaient pas le moyen de le devenir et, en plus étaient trop isolés pour se faire aider, le choc a été d'autant plus rude. L'isolement s'est intensifié. Et ce n'est pas vrai uniquement pour les plus âgés. Les familles nombreuses ou peu équipées par manque de moyens ont aussi été laissées au bord du chemin, notamment de l'école à la maison. Un constat partagé devant les sénateurs par Cédric O, secrétaire d'État chargé du Numérique :

« D'ailleurs le confinement a été supportable parce qu'il y avait le numérique mais pour ceux qui ne savaient pas s'en servir ou ne pouvaient pas : la fracture numérique est venue s'ajouter à des fractures territoriales, sociales, économiques, déjà difficiles à supporter. » ■