



HAL
open science

Le confinement a-t-il modifié la fracture numérique ? Une analyse avant-après qui démontre l'accroissement des utilisations mais aussi des difficultés

Christine Petr, Paul Caudan, Olivier Segard, Emmanuel Baudoin

► To cite this version:

Christine Petr, Paul Caudan, Olivier Segard, Emmanuel Baudoin. Le confinement a-t-il modifié la fracture numérique ? Une analyse avant-après qui démontre l'accroissement des utilisations mais aussi des difficultés. Séminaire Marsouin 2023 : Môle Armoricain de Recherche sur la Société de l'Information et les Usages d'INternet, May 2023, Lanester, France. hal-04156619

HAL Id: hal-04156619

<https://hal.science/hal-04156619v1>

Submitted on 10 Jan 2024

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Le confinement a-t-il modifié la fracture numérique ? Une analyse avant-après qui démontre l'accroissement des utilisations mais aussi des difficultés

Christine PETR

christine.petr@univ-ubs.fr

Paul CAUDAN

paul.caudan@univ-ubs.fr

Olivier SEGARD

olivier.segard@imt-bs.eu

Emmanuel BAUDOIN

emmanuel.baudoin@imt-bs.eu

Mots-clés : fracture numérique, confinement, digitalisation, usages, apprentissage comportemental, e-inclusion

Au pic de la crise sanitaire, le confinement de l'année 2020 et ses suites ont obligé tout un chacun à modifier leurs comportements, en particulier en imposant un usage accru du numérique. Choisir des dispositifs de *click and collect* pour faire ses achats alimentaires, prendre des rendez-vous médicaux en ligne, suivre des enseignements via des plateformes digitales, utiliser de manière intensive les différents outils de messageries électroniques et de visioconférences, etc., la liste des activités quotidiennes qu'il a fallu mener depuis chez soi sur ses écrans est bien longue. Si toutes ces pratiques numériques étaient déjà pratiquées par certains, elles sont devenues au cours des confinements et depuis le lot de plus en plus récurrent, voire incontournable, de beaucoup de nos concitoyens.

La question que nous posons ici est de savoir si cette obligation d'utiliser des solutions numériques pour pouvoir continuer à fonctionner en assurant la distanciation sociale, pour pouvoir travailler pour les salariés et pour pouvoir continuer à apprendre pour les élèves et étudiants, que nous avons tous vécu au cours de l'année 2020 a effectivement modifié le niveau de compétence général de l'usage du numérique. Ayant subi une forme d'usage forcé d'utiliser les outils numériques, sommes-nous devenus plus capables aujourd'hui de les utiliser ?

Pour répondre à cette interrogation, nous exploitons les jeux de données de trois enquêtes menées par l'observatoire du Groupement d'Intérêt Scientifique de Marsouin. Plus précisément, nous analysons les réponses aux questions posées sur les équipements et usages menées auprès des publics particuliers et ménages résidents en Bretagne (Enquêtes Capuni 2019 et Enquêtes Capuni 2022). Ces études récurrentes visent un échantillon de 2000 personnes. En 2019, il y a eu $n_{2019}=1508$ individus interrogés, et en 2022, il y a eu $n_{2022}=2004$ individus. Ces deux enquêtes sont complétées par une enquête CapuniCrise qui a été réalisée en pleine période du confinement du printemps 2020 ($n_{2020}=2318$ individus). Les thèmes développés de manière répétitive sont en lien avec les usages et les non-usages, l'e-inclusion, et plus généralement la consommation des TIC. En nous focalisant sur 6 types d'usage qui ont été mesurés sur les 3 enquêtes (Us1: Faire les courses (alimentation, produits ménagers, etc.); Us2: Suivre la scolarité de votre enfant; Us3: Prendre un rendez-vous médical; Us4: Effectuer des opérations bancaires (consultation, virement, etc.); Us5: Faire une demande de prestation, suivre vos dossiers CAF; Us6: Faire une demande de prestation, suivre vos dossiers, vos remboursements sécurité sociale), nous analysons les évolutions dans la capacité à réaliser ces pratiques avec le numérique pour les différentes catégories de CSP, Âge, Sexe, Situation professionnelle, Niveau d'études, et d'usage internet dans les 3 derniers mois.

En termes de résultats, nous relevons un double phénomène : un effet sur l'utilisation du numérique et un effet sur les difficultés dans l'utilisation du numérique.

- **une réduction de la fracture numérique via une augmentation de l'utilisation du numérique** chez les personnes les plus vulnérables à l'illectronisme numérique. En particulier, il y a une augmentation du taux de pénétration de l'usage d'internet chez les catégories de plus de 60 ans et de plus de 75 ans) ;

- **un accroissement de l'expression de la fracture numérique via une augmentation de l'expression des difficultés d'usage** de ces services numériques. Quand on regarde si les individus interrogés considèrent que les usages des 6 services étudiés sont difficiles à réaliser, il apparaît qu'il y a eu plus d'individus à exprimer des difficultés en 2022 par rapport à 2019. Et cela alors que ces difficultés étaient jugées régulièrement plus faibles au cours du confinement 2020.

En synthèse, nos conclusions soulèvent dès lors les deux enjeux majeurs de ce contexte particulier imposant l'accélération de la digitalisation de la société dans son ensemble.

D'une part, il est question de l'enjeu de la définition des critères de l'e-inclusion. En effet, il faut sans doute s'attacher à questionner les évolutions de la fracture numérique dans la mesure où parfois, factuellement l'e-inclusion semble meilleure mais cette inclusion est aussi assortie d'inégalités dans les capacités d'usage (observables via l'aisance versus les difficultés dans l'usage de ces services numériques).

D'autre part, il est question de l'enjeu de l'efficacité de ce type d'usage forcé des outils numériques. En effet, quel modèle d'accompagnement pour un apprentissage effectif et durable des usages numériques par toute la population ?