HAL open science

Le numérique a-t-il aidé les Français à mieux vivre le confinement ?

Géraldine Guérillot, Soazig Lalancette, Pascal Plantard

To cite this version:

Géraldine Guérillot, Soazig Lalancette, Pascal Plantard. Le numérique a-t-il aidé les Français à mieux vivre le confinement ?. Annales des Mines - Enjeux Numériques, 2021, 14. hal-04526885

HAL Id: hal-04526885

https://univ-lyon3.hal.science/hal-04526885

Submitted on 29 Mar 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 numérique a-t-il aidé les Français à mieux vivre le confinement ?

Par **Géraldine GUÉRILLOT**,
Soazig LALANCETTE
et **Pascal PLANTARD**
Groupement d'intérêt scientifique Marsouin

Dès les premiers jours du confinement du printemps 2020, nous avons travaillé avec les chercheurs du GIS Marsouin (groupement d'intérêt scientifique historiquement dénommé Môle Armoricain de Recherche sur la SOciété de l'Information et les Usages d'INternet) à monter un « Capuni crise [1] », miroir en version confinée de notre grande enquête Capuni [2] 2019) pour étudier la place que le numérique allait prendre dans nos vies quotidiennes pendant ce confinement inédit. L'objectif était d'observer si le numérique nous aiderait à adapter nos existences aux exigences du confinement ou bien si les outils du numérique rendraient, au contraire, plus pénibles nos quotidiens confinés. Capuni crise a permis d'interroger spécifiquement 1 500 individus bretons, parmi lesquels 500 résidant en zone rurale isolée et 1 317 individus répartis sur le territoire national [3], entre le 12 avril et le 14 mai 2020 par téléphone, afin de pouvoir atteindre les éloignés du numérique [4]. Différents thèmes adaptés à nos vies confinées ont été abordés dans cette enquête : le télétravail, l'école à la maison, la séparation entre vie professionnelle et personnelle, mais aussi une thématique sur les risques liés à la surconnexion.

Les usages numériques des individus constituent l'un des objets de recherche récurrents de l'observatoire des usages numériques de Marsouin, OMNI. Depuis sa création, l'observatoire a réalisé huit enquêtes auprès des Bretons depuis 2002. En 2017, le projet ANR Capacity mettant en question le potentiel de la société numérique à distribuer plus égalitairement les capacités d'agir, autrement dit l'*empowerment*, du numérique a pour la première fois donné une envergure nationale à l'observatoire.

Par la suite, le GIS Marsouin a conduit consécutivement en 2019 et en 2020 les enquêtes Capuni et Capuni crise. L'objectif de l'enquête Capuni (2019) était de mesurer ce qu'apporte le numérique aux individus en termes d'*empowerment*. Quelque 7 000 individus ont été interrogés par téléphone. C'est Capuni qui nous a permis d'observer « la déconnexion volontaire » de certains Français, et nous a permis de discuter de la définition d'internautes et de non-internautes en nous amenant à proposer la notion d'« éloignés du numérique » [5], qui nous semble refléter plus finement la réalité des rapports au numérique des individus.

(1) Enquête soutenue par la région Bretagne et l'Agence nationale de la cohésion du territoire (ANCT)
(2) Soutenue par la région Bretagne, l'Agence nationale de la cohésion du territoire (ANCT) et la Bourgogne-Franche-Comté
(3) Hors DOM TOM
(4) Notion d'« éloignés du numérique » proposée à la suite du traitement statistique de l'enquête Capuni 2019, pour nuancer les notions d'internautes et de non-internautes, par l'équipe du GIS Marsouin : GUÉRILLOT G., LALANCETTE S. & LANGONNÉ J. (2019), « Des internautes qui ne se connectent que peu et pour effectuer certaines tâches liées au divertissement, ou dites sociales, peuvent être considérés comme "éloignés du numérique" ». Voir la présentation à l'Élysée du GIS Marsouin par PLANTARD P., co-directeur du GIS Marsouin, en ligne sur www.marsouin.org
(5) Voir le graphique du GIS Marsouin dans l'article de PLANTARD P., « Éducation et inclusion numériques en temps de confinement », pp. 14-25.

Équipements numériques et connexions des foyers français pendant le confinement

Les foyers français semblent globalement bien dotés en équipements numériques : 76 % disposent d'au moins un ordinateur, d'une connexion Internet et d'un *smartphone*. Plus précisément, 86 % des foyers français détiennent au moins un *smartphone* avec ou sans accès à Internet (6 % n'ont pas accès à Internet depuis leur *smartphone*). L'ordinateur est aussi très présent dans les foyers français en même proportion, 80 % des foyers enquêtés en 2020 en possèdent au moins un, et 38 % des foyers en détiennent plus de deux. La précipitation et la surprise du premier confinement ont fait que certaines personnes se sont retrouvées mal équipées, et beaucoup ont dû partager leur(s) équipement(s) pour permettre le télétravail et le suivi de l'école à la maison. L'enquête révèle que le partage d'équipement(s), quand il a eu lieu, n'a pas posé trop de problèmes : seulement 2 % des foyers concernés ont indiqué des tensions. Cette enquête s'est aussi intéressée aux achats d'équipements numériques pendant le confinement. Visiblement, les ordinateurs et les imprimantes ont été les matériels numériques les plus achetés, même si ces achats restent marginaux.

83 % des foyers français ont une connexion Internet depuis leur domicile fixe ou leur mobile. Plus précisément, 24 % des Français déclarent bénéficier d'un très haut débit *via* la fibre optique, 50 % d'un haut débit ADSL et 9 % de la 4G comme connexion à domicile. 7 % des individus enquêtés ne savent pas définir le type de connexion du foyer. La connexion semble être reliée à la localisation des individus : 34 % des foyers de grands pôles urbains [(6)] sont pourvus en très haut débit (fibre). Dans les périphéries de ces grands pôles et dans les zones rurales isolées, l'accès à la fibre est plus restreint, avec 10 % des foyers dans les périphéries des grands pôles et 11 % des foyers dans les zones rurales isolées. Ces deux zones urbaines sont majoritairement couvertes par le haut débit ADSL, présent dans 65 % des foyers dans les périphéries des grands pôles et 61 % des foyers dans les zones rurales isolées.

De surcroît, 10 % des Français n'avaient aucun moyen de se connecter à Internet depuis leur foyer pendant le confinement, contre 11 % en 2019 [(7)]. De manière générale, les individus ne disposant pas de connexion Internet au domicile semblent être principalement des personnes seules, de 60 ans et plus, et disposant tout au plus du brevet des collèges [(8)].

Vues dans de nombreuses coupures de presse, des appréhensions ont été émises au début du confinement quant à la tenue du réseau Internet. Aussi, la question de la perception de la qualité du débit par les individus enquêtés est apparue pertinente à poser lors de cette enquête. Il est, par ailleurs, tout à fait intéressant de relever que la qualité du débit perçue pendant le premier confinement est bien en deçà de celle perçue auparavant. Plus d'un quart des Français (27 %) ont ressenti une baisse importante de la qualité du débit à leur domicile pendant ce confinement. Est-ce lié au partage du débit dans le foyer ou au partage du débit avec les voisins raccordés aux mêmes réseaux Internet ? Les nouveaux usages apparus durant le confinement ont aussi pu jouer sur la qualité du débit ressenti. En effet, les individus peu habitués à être confinés chez eux ont intensifié leurs usages liés à la connexion par le télétravail ou le suivi scolaire des enfants, mais aussi par l'utilisation importante des télévisions dont le signal est reçu dans beaucoup de cas par la connexion Internet. En guise d'illustration, l'enquête révèle que 42 % des individus impliqués dans le suivi scolaire d'un enfant durant le confinement disent avoir ressenti une baisse de la

(6) Un grand pôle urbain est une aire urbaine constituée d'au moins 10 000 emplois : https://www.insee.fr/fr/statistiques/1281191

(7) https://www.marsouin.org/article1183.html

(8) Les variables présentées ont été testées et sont significatives pour décrire les individus sans connexion Internet au domicile.

qualité de leur connexion pour les usages à débit *a minima* concernant par exemple les échanges de mails, la réalisation de démarches administratives ou encore les achats en ligne.

Les effets du confinement sur les usages numériques courants

Le numérique a-t-il aidé à mieux vivre le premier confinement ? L'enquête Capuni crise menée sur toute la durée de ce confinement apporte un nuancier de réponses en ce sens. Sans numérique, la continuité pédagogique et l'activité professionnelle n'auraient pu être maintenues pour beaucoup. De plus, pour nombre de Français, les liens sociaux ont pu être entretenus grâce au numérique. De nouvelles pratiques virtuelles visant à « maintenir » une certaine convivialité ont émergé comme « les apéros Zoom » ou encore « les concerts en ligne ». Parmi les activités courantes des Français faisables *via* le numérique mais pas forcément intégrées comme pratiques courantes avant ce confinement, telles que faire ses courses en ligne, prendre un rendez-vous médical en ligne, consulter un médecin ou suivre la scolarité de ses enfants, il semblerait que le confinement ait poussé à utiliser le numérique. Un exemple fort est celui du suivi de la scolarité. Les parents, qui étaient déjà nombreux à suivre la scolarité de leur(s) enfant(s) en ligne, se sont retrouvés 94 % à le faire par le numérique pendant le confinement (Plantard, 2021). À l'inverse, alors que, avant le printemps 2020, 21 % des Français téléconsultaient leur médecin, le confinement en a poussé seulement 12 % à tenter cette pratique en ligne. Un tiers des Français effectuent leurs courses en ligne d'habitude, et 11 % de plus ont tenté l'expérience pendant le premier confinement. Précisons tout de même que faire ses courses pendant ce confinement était une des seules sorties autorisées par dérogation. Alors que la moitié des Français avaient l'habitude de prendre leurs rendez-vous médicaux par le numérique, 6 % seulement l'ont fait pendant le confinement. Pour effectuer ses démarches administratives, que ce soit déclarer et suivre ses impôts, faire une demande de prestation et suivre ses dossiers à la CAF ou à la sécurité sociale, l'usage du numérique est généralisé et même (quasi) obligatoire. S'agissant des impôts par exemple, il faut rappeler que depuis 2019, si la résidence principale des Français imposables est équipée d'un accès à Internet, la déclaration de revenus doit être réalisée sur Internet. Toutefois, Bercy précise : « Si vous estimez ne pas être en mesure de le faire, vous pouvez continuer à utiliser une déclaration papier ». Le premier confinement n'a pas changé grand-chose. Entre 80 et 90 % des Français effectuent ce type de démarche *via* le numérique, et quelques personnes supplémentaires s'y sont mises pendant ce confinement (+ 4 % pour Pôle emploi et pour la sécurité sociale, + 2 % pour la CAF et + 1 % pour les opérations bancaires).

Les télétravailleurs confinés

Pendant le premier confinement, de nombreux travailleurs se sont retrouvés projetés du jour au lendemain en situation de télétravail sans forcément avoir ni l'équipement, ni l'espace nécessaire à leur domicile. Par ailleurs, il s'agissait principalement de télétravail à temps plein (98 %). L'enquête Capuni crise révèle que 22 % des personnes en télétravail pendant le premier confinement pratiquaient déjà le télétravail de manière hebdomadaire juste avant ce confinement. Ces travailleurs avaient probablement déjà un aménagement spécifique dans leur foyer pour la pratique du télétravail. Quant aux autres, il est possible qu'ils aient dû s'adapter au début du confinement. Ces différences entre catégories socioprofessionnelles étaient déjà observées avant le printemps 2020 (DARES, 2017). La nouveauté est que les Français de tous niveaux de diplôme ont pu avoir recours au télétravail en période de confinement, ce qui n'était pas le cas auparavant (Schampheleire et Martinez, 2006).

L'ont-ils bien vécu ? L'enquête montre qu'une grande majorité de télétravailleurs confinés (62 %) s'est sentie au moins aussi efficace qu'auparavant, si ce n'est plus. 40 % des télétravailleurs confinés

souhaitent continuer à faire du télétravail sur une base régulière (plusieurs fois par mois). Ce chiffre est bien supérieur au pourcentage de travailleurs pratiquant le télétravail régulièrement avant mars 2020. Le confinement a donc permis d'initier et de convertir de nombreux salariés à cette forme de travail. Toutefois, 44 % des télétravailleurs confinés déclarent ne pas vouloir continuer à faire du télétravail (que ce soit leur première expérience de télétravail ou non). Le ressenti sur l'efficacité du travail accompli en télétravail ainsi que sur la qualité de vie plus ou moins confortable des individus influence de manière certaine les volontés futures concernant la demande de télétravail.

Deux principaux points de vigilance pour un numérique plus responsable

Risques de surconnexion & déconnexion volontaire [9]

Le numérique a sans aucun doute aidé à traverser la période de confinement imposée en France : il a permis de continuer à travailler, à étudier de chez soi, et à garder le lien avec ses proches, néanmoins, le revers de la médaille montre qu'il est aussi source de risques à ne pas négliger. L'illustration la plus évocatrice réside dans l'utilisation des réseaux sociaux. Malgré l'idée au départ de très grande utilité pour garder du lien social en plein confinement, l'utilisation des réseaux sociaux de manière intensive peut entraîner une certaine forme de dépendance à ces derniers (Romo *et al.*, 2017). Capuni crise révèle une augmentation importante de la part des individus utilisateurs de réseaux sociaux depuis 2019 : 81 % des individus enquêtés en 2020 sont présents sur les réseaux sociaux, contre 66 % en 2019, et 56 % de ces derniers se connectent au moins plusieurs fois par jour, contre 17 % en 2019. Ces écarts sont importants et révèlent une augmentation des relations virtuelles dans une situation de confinement, lorsque l'on prend en compte qu'un quart de la population enquêtée vit seul.

Le sentiment de connexion au numérique s'est amplifié pour une grande partie de la population qui s'est sentie autant, voire davantage connectée qu'avant le confinement (93 % de la population). Les plus concernés sont principalement les plus jeunes (57 % des moins de 29 ans) les plus diplômés. Cette surconnexion, telle une véritable addiction [10], peut avoir des effets néfastes sur le sommeil. Depuis 2019, ce sont 15 à 16 % des Français qui déclarent rester souvent, voire très souvent, en ligne le soir aux dépens de leur sommeil. La surconnexion s'invite dès le matin puisque 39 % des Français regardent les réseaux sociaux et 36 % leurs emails moins de 30 minutes après s'être réveillés, et ils sont même 37 % à y être connectés en permanence.

Pour garder un équilibre face aux sollicitations diverses liées au numérique, certains s'accordent des moments de déconnexion, **la déconnexion volontaire**, que nous avions observée en 2019 dans l'enquête Capuni, qui équivaut à « reprendre son souffle et distance, à retrouver son rythme et un temps à soi » (Jauréguiberry, 2014). Les données d'enquête récoltées pendant le premier confinement montrent que 15 % de la population s'accorde plusieurs moments de déconnexion par jour, dont 10 % allonge cette déconnexion à une journée ou plus par semaine. Toutefois, 60 % des individus ne s'accordent aucun moment de déconnexion dans la semaine.

Des inégalités qui se creusent avec les éloignés du numérique

Le confinement n'a pas révélé de nouveaux internautes [11], mais a pu permettre à certains individus de monter en compétences sur les outils et les usages du numérique : globalement, 21 % des

(9) En 2019, l'enquête Capuni a permis d'observer que des Français se déconnectaient volontairement du numérique.
(10) CAPTOLOGI (Projet Marsouin), porté par EHREL S., consultable sur https://www.marsouin.org/mot305.html
(11) Individu qui s'est connecté au moins une fois à Internet dans les trois mois précédant l'enquête.

internautes. Il s'agit surtout des personnes impliquées dans la scolarité d'un enfant (35 %) et des télétravailleurs (30 %). Ce sont encore une fois les plus diplômés (29 %) qui ont pu peaufiner leurs compétences numériques, et la classe d'âge des 40-59 ans est aussi fortement concernée (26 %). Les écarts se creusent entre ces internautes, qui sont montés en compétences sur le numérique, et les éloignés du numérique. Le numérique a aussi renforcé certaines inégalités, par exemple pour le télétravail : la majorité des travailleurs n'a pas eu recours au télétravail pendant le premier confinement, seuls 28 % ont pu en faire. Ces différences et inégalités, qui dépassent les indicateurs habituels pour mettre au grand jour l'organisation, les conditions de vie et le capital culturel « numérique », montrent aussi que le numérique a ouvert le champ des possibilités pour traverser cette crise singulière, et qu'il a permis à beaucoup de maintenir le lien. Ces premiers retours scientifiques décrivent que nos sociétés connaissent en ce moment d'importantes mutations, et que cette pandémie mondiale agit comme un véritable révélateur d'inégalités, mais aussi de solidarité et de capacité à la résilience. À l'heure où l'affirmation du « tout numérique » n'a rarement été si forte, il est important que les chercheurs et la société s'emparent de nouvelles questions, sans laisser de côté les aspects environnementaux.

Références bibliographiques

BRETON P. (1992), *L'Utopie de la communication. Le Mythe du « village planétaire »*, Paris, La Découverte.

CRÉDOC (2019), « Conditions de vie et aspirations », enquête, juin.

CRÉDOC (2020), « Pratiques culturelles en temps de confinement », enquête, juin.

JAURÉGUIBERRY F. (2014), « La déconnexion aux technologies de communication », *Réseaux*, 4(186), pp. 15-49.

Ministère du Travail (2019), « Quels sont les salariés concernés par le télétravail ? », *DARES analyses*, n°051.

PLANTARD P. (2021), « Éducation et inclusion numériques en temps de confinement », *Enjeux numériques*, n° 14, juin, pp. 14-25.

ROMO L., SALEH D., SCANFERLA E., COEFFEC A., CHEZE N. & TAQUET P., (2017), « La thérapie cognitivo-comportementale peut-elle être adaptée dans l'usage problématique des réseaux sociaux ? », *Journal de Thérapie comportementale et cognitive*, 27(3), pp. 99-109.

SCHAMPHELEIRE J. D. & MARTINEZ E. (2006), « Régulation du télétravail et dialogue social. Le cas de la Belgique », *Revue Interventions économiques Papers in Political Economy*, 34.