

Médias & Actions citoyennes | Philippe Courteille

COVID, précarité et médias





: lien consultable en ligne ou téléchargeable

Introduction

Dans un rapport sur la pauvreté publié le 7 octobre 2020, La Banque mondiale estimait déjà que, dans le monde, la pandémie de coronavirus avait précipité entre 88 et 115 millions de personnes dans l'extrême pauvreté¹. Ajoutant cette phrase sans appel : « La réduction de la pauvreté a subi son pire revers depuis des décennies, après près d'un quart de siècle de déclin constant de l'extrême pauvreté dans le monde ». Côté belge, 18 % de la population vivait en risque de pauvreté avant la pandémie et, selon la Secrétaire générale de la Fédération des services sociaux, Céline Nieuwenhuis, ce chiffre serait monté à 20 % en octobre dernier². En janvier 2021, Statbel, le service belge de statistiques, annonçait : « un Belge sur quatre ne peut pas faire face à une dépense imprévue »³.

« En avril 2020, le service public wallon avait lancé le 1718, numéro vert urgence sociale, pour aider les personnes les plus démunies face à la crise. Il travaille en partenariat avec le RWLP, le Réseau wallon de Lutte contre la Pauvreté, qui gère les situations les plus complexes. En octobre, le RWLP prenait en charge en moyenne 3,5 situations par jour. En novembre, cette moyenne est passée à dix et en décembre, elle est passée à 18 »⁴. Une précarisation qui risque bien de s'inscrire dans la durée, bien au-delà de la pandémie, au vu de la multiplication des endettements.

¹ AFP, « La pandémie de coronavirus précipite entre 88 et 115 millions de personnes dans l'extrême pauvreté », RTBF, 7 octobre 2020 [en ligne :] https://www.rtf.be/info/dossier/epidemie-de-coronavirus/detail_la-pandemie-de-coronavirus-precipite-entre-88-et-115-millions-de-personnes-dans-l-extreme-pauvrete?id=10603223, consulté le 10 novembre 2020.

² L. HERMANT, « Une partie de la population sait à peine qu'il y a un virus. La bataille du Covid se gagnera sur le terrain », RTBF, 17 octobre 2020, [en ligne :] https://www.rtf.be/info/societe/detail_celine-nieuwenhuis-federation-des-services-sociaux-une-partie-de-la-population-sait-a-peine-qu-il-y-a-un-virus-la-bataille-du-covid-se-gagnera-sur-le-terrain?id=10610527, consulté le 9 novembre 2020.

³ LA RÉDACTION DE STATBEL, « La privation matérielle et sociale en 2020 », Statbel, 14 janvier 2021, <https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/la-privation-materielle-et-sociale-en-2020>, consulté le 20 février 2021.

⁴ I. HUYSENTRUYT, « Quand le coronavirus fait naître de «nouveaux» pauvres », RTBF, 10 décembre 2020, [en ligne :] https://www.rtf.be/info/societe/detail_quand-le-coronavirus-fait-naître-de-nouveaux-pauvres?id=10650874, consulté le 23 février 2021.

Et puis le SARS-CoV-2 pourrait ne pas être le dernier virus inconnu. Car, comme nous le précisait Éric Muraille, maître de recherches au FRS-FNRS (Fonds de la recherche scientifique) : « Il faudra s'attendre à d'autres pandémies. On découvre de plus en plus de virus animaux dont on a favorisé la transmission d'animal à humain, notamment à cause de la déforestation (...) Et leur propagation est largement favorisée par le transport aérien »⁵. Frédéric Adnet, chef de service des urgences de l'hôpital Avicenne, d'ajouter : « On pense aussi que les pluies, les inondations et le réchauffement climatique, pourraient jouer un rôle dans la diffusion de ces nouvelles épidémies »⁶.

Nous devons donc tirer les leçons de cette crise pour gérer au mieux la prochaine. Car des paradoxes ont été mis au jour. Notamment le fait que si l'augmentation de cas de COVID-19 entraîne à l'évidence une augmentation de la pauvreté, on constate également que la pauvreté augmente les risques de propagation du virus.⁷ Dès lors nous allons tenter de voir à quel point il serait contreproductif de vouloir lutter contre les épidémies sans lutter efficacement contre la précarité.

Et si la crise du coronavirus a augmenté la précarité, elle a aussi amené à des confinements sans précédent. Le 28 mars 2020, plus de trois milliards d'humains restaient chez eux. Du jamais vu. Pour combler l'isolement, les médias ont été quasi les seuls moyens de communication. Leurs audiences ont explosé, que ce soient pour la télévision, les réseaux sociaux, les jeux vidéos, les plateformes de streaming, la radio, la presse écrite, les sites Internet... S'informer, garder le contact, travailler, buller, jouer, s'exprimer, rire... nombreuses étaient les raisons de passer du temps devant un écran. Mais si Internet était au départ un outil de loisirs, il est en train de devenir l'outil de solution à tous les problèmes administratifs, économiques, professionnels, éducatifs ou autres. En période de confinement, notre quotidien, voire notre vie, ont semblé dépendre irrémédiablement d'un PC ou d'un smartphone. Nos décideurs semblent même avoir trouvé la panacée dans ces outils. Mais les plus

⁵ Dans une interview que nous avons effectuée pour RTL le 13 octobre 2020 pour l'émission « Tout s'explique : les théories du complot », diffusée le 26 novembre 2020.

⁶ S. CHARPENTIER, « Coronavirus : Le réchauffement climatique et la déforestation favorisent l'émergence de nouveaux virus », TV5, 1 février 2020, [en ligne :] <https://information.tv5monde.com/info/coronavirus-le-rechauffement-climatique-et-la-deforestation-favorisent-l-emergence-de-nouveaux>, consulté le 17 novembre 2020.

⁷ N. GOBBE, « Inégaux face à la maladie, comment agir ? », Actus ULB, 21 août 2020 [en ligne :] <https://actus.ulb.be/fr/covid-19ulb/inegaux-face-a-la-maladie-comment-agir>, consulté le 18 août 2020.

fragiles d'entre nous, qu'ils soient précarisés et/ou âgés, ont-ils pu suivre ? Quel est leur rapport au numérique ? Et nos gouvernants, en nous imaginant tous connectés, ne se déconnectent-ils pas toujours plus des réalités sociales d'une partie désormais croissante du pays ?

Face à ce constat, notre analyse tente de comprendre de quelle manière les plus fragiles d'entre nous ont traversé cette crise à travers deux questions :

- les solutions numériques proposées ont-elles réellement répondu à leurs besoins parmi les plus essentiels ?
- les différents médias ont-ils pu les aider à s'informer correctement ?

I. Les solutions numériques proposées ont-elles répondu aux besoins parmi les plus essentiels des personnes fragilisées ?

A. Précarité sociale et sanitaire

À travers le monde, la COVID a beaucoup plus touché certains publics que d'autres, des publics plus fragiles pour diverses raisons.

- Les personnes de plus de 65 ans, plus réceptives au virus, qui ont particulièrement souffert cette année. Au 30 septembre 2020 pas moins de 94 % des personnes décédées en Belgique avaient plus de 65 ans et près de la moitié des décès ont eu lieu en maison de repos⁸.
- La comorbidité, c'est-à-dire la présence d'autres troubles ou maladies, de type obésité, hépatite, problèmes cardio-vasculaires... fragilisent la personne atteinte de la COVID-19. Or les maladies chroniques sont plus fréquentes et causent plus de problèmes dans les catégories sociales plus

⁸ LA RÉDACTION DE LA RTBF, « 10.000 décès liés au coronavirus en Belgique : qui sont-ils ? Où sont-ils décédés ? », RTBF, 30 Septembre 2020, [en ligne :] https://www.rtb.be/info/societe/detail_10-000-deces-lies-au-coronavirus-en-belgique-qui-sont-ils-ou-sont-ils-decedes, consulté le 20 novembre 2020.

pauvres. Une étude⁹ de la mutualité Solidaris, datant de 2018, estimait qu'il y avait par exemple en Belgique 43 % de personnes diabétiques en plus parmi les personnes précarisées par rapport à la moyenne de la population.

- Les populations précaires. On a constaté une recrudescence des cas dans des villes comme Leicester, au Royaume-Uni, à l'été 2020. « À travers le monde, les exemples se multiplient : les Afro-Américains fortement touchés aux États-Unis, des banlieues de Lisbonne reconfinées, les foyers de contamination apparus dans des abattoirs en Allemagne, etc. »¹⁰

Ces personnes, les plus fragiles face à la COVID-19, s'avèrent également être celles qui subissent le plus ce qu'on appelle la « fracture numérique ».

B. Inégalités numériques

En ce qui concerne la Belgique, les chiffres de la Fondation Roi Baudouin d'août 2020¹¹ sont sans appel pour les personnes à bas revenus ou peu diplômées :

- **Inégalités d'accès aux technologies numériques** : Si 90 % des Belges sont connectés à Internet, 29 % des ménages avec de faibles revenus ne disposent pas de connexion Internet à domicile, contre 1 % des ménages avec des hauts revenus. En comparaison avec les pays voisins et la moyenne européenne, la Belgique est le pays le plus inégalitaire en matière d'accès à Internet selon les revenus.
- **Inégalités relatives aux compétences numériques** : 40 % des Belges sont à risque d'exclusion numérique : 32 % ont de faibles compétences numériques et 8 % sont des non-utilisateurs d'Internet taxés d'*illectronisme*. Un chiffre qui monte à 75 % chez les personnes avec des faibles revenus et un niveau de diplôme peu élevé.

⁹ J.-M. LAASMAN, L. MARON, J. VRANCKEN, « Les inégalités sociales nuisent gravement à la santé », *Solidaris Mutualité*, 6 juin 2018, [en ligne :] <http://www.solidaris.be/MonsWP/Pages/etude-inegalites-sociales.aspx>, consulté le 20 novembre 2020.

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ P. BROTCORNE, I. MARIËN, « Quatre Belges sur dix à risque d'exclusion numérique, Les inégalités numériques renforcent les inégalités sociales », *Fondation Roi Baudouin*, 28 août 2020, [en ligne :] <https://www.kbs-frb.be/fr/Newsroom/Press-releases/2020/20200828NDBarDigIncl>, consulté le 12 novembre 2020.

- **Inégalités liées à l'utilisation des services essentiels** : Si 85 % des Belges utilisent Internet tous les jours et notamment les services en ligne (e-banking, e-commerce...), 57 % des internautes peu diplômés et 56 % de ceux ayant de faibles revenus n'ont jamais effectué de démarches administratives en ligne, alors qu'ils étaient censés le faire.

Pour ce qui est des aînés, selon Statbel, 31 % des personnes âgées (classe d'âge des 65-74 ans) ne vont pas sur Internet, un chiffre qui monte à 38 % en Wallonie. Comme une ironie sémantique, on parle de manque de maturité numérique pour nos aïeux.

Périne Brotcorne, chercheuse en sociologie au CIRTES¹², soulignait « avec la crise sanitaire et le confinement, il y a eu un basculement vers le tout numérique ».

Le constat est clair, cette pandémie a encore accéléré la dépendance au numérique, fracturant un peu plus notre société. Céline Nieuwenhuys, Secrétaire générale de la Fédération des services sociaux et ex-membre du GEES¹³, expliquait sur les antennes de la RTBF combien elle avait été frappée de constater que « le fédéral était bien plus déconnecté du terrain que les régions » et qu'« on avait un peu l'impression qu'au niveau fédéral, la crise sociale c'était comme si on la découvrait un peu » avec « une vision trop classe moyenne supérieure »¹⁴.

De son côté Périne Brotcorne souligne un point essentiel, trop peu pris en compte par nos décideurs : « L'outil privilégié pour dialoguer avec l'administration est l'e-mail, et pour dialoguer avec toute une série de services publics, c'est l'e-mail. Alors que l'e-mail est un outil qui n'est absolument pas utilisé dans les populations qui ont un faible niveau de diplôme. L'e-mail survalorise l'écrit, alors qu'ils ont généralement des difficultés pour s'exprimer à l'écrit.

¹² Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, État et Société, UCLouvain

¹³ Groupe d'experts en charge de l'Exit Strategy (GEES), soit de la stratégie de sortie du confinement, mis en place par Sophie Wilmès au début de la crise, qui regroupait des personnalités du monde académique, économique et associatif et qui a pris fin en août 2020.

¹⁴ L. HERMANT, « Une partie de la population sait à peine qu'il y a un virus. La bataille du Covid se gagnera sur le terrain », RTBF, 17 octobre 2020, [en ligne :] https://www.rtbf.be/info/societe/detail_celine-nieuwenhuis-federation-des-services-sociaux-une-partie-de-la-population-sait-a-peine-qu-il-y-a-un-virus-la-bataille-du-covid-se-gagnera-sur-le-terrain?id=10610527, consulté le 14 novembre 2020.

Eux, ils utilisent donc des applications qui mettent en avant l'oralité »¹⁵. « Autrement dit, l'offre de service public numérique n'est pas adaptée aux pratiques et surtout aux compétences d'une partie importante de la population. Ce n'est d'ailleurs pas très différent dans le secteur privé, par exemple dans le cas de la banque en ligne. Pour Périne Brotcorne, il est donc urgent d'imaginer une transition numérique qui soit vraiment inclusive, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui »¹⁶.

Le rapport de la Fondation Roi Baudouin ajoute que les personnes disposant de bas revenus et peu diplômées vont beaucoup plus utiliser le smartphone comme seul moyen de connexion. « Or, le type de support d'accès à Internet influence les possibilités et les formes d'utilisation ainsi que le développement des compétences numériques ». Adrien Godfroid, animateur-formateur numérique à l'ASBL Action et Recherche Culturelles (ARC), nous signalait ainsi que de nombreuses personnes venaient à son espace public numérique car ils avaient du mal à comprendre comment prendre un simple rendez-vous à la commune de Bruxelles, particulièrement sur leur smartphone. La petitesse de l'écran n'aidant pas les choses. Et si aujourd'hui moins d'un quart des démarches administratives officielles peuvent être accomplies en ligne, la plupart d'entre elles ne sont pas optimisées pour les smartphones.¹⁷

C. Trop de solutions technologiques inadaptées au public précarisé

Les exemples d'inadéquations entre les publics précarisés et les solutions numériques proposées par les pouvoirs publics et les acteurs privés ne manquent pas, quel que soit le domaine :

¹⁵ LA RÉDACTION DE LA RTBF, « Baromètre de l'inclusion numérique : 40 % des Belges ont des compétences numériques faibles », RTBF, 28 août 2020, [en ligne :] https://www.rtf.be/info/economie/detail_barometre-de-l-inclusion-numerique-40-des-belges-ont-des-competences-numeriques-faibles?id=10570844, consulté le 14 novembre 2020.

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ V. LAMQUIN, « Bruxelles : vers une seule porte d'entrée pour toutes les procédures administratives », *Le Soir*, 24 janvier 2021, [en ligne :] <https://plus.lesoir.be/350927/article/2021-01-24/bruxelles-vers-une-seule-porte-dentree-pour-toutes-les-procedures>, consulté le 18 février 2021.

- **travail** : dans les salaires faibles, beaucoup de métiers de contacts comme des livreurs-euses, des chauffeurs-euses, des caissiers-ères, des vendeurs-euses, des coiffeurs-euses, esthéticien-ne-s, tatoueurs-euses, etc., dont beaucoup d'indépendants. Peu de télétravail dans ces métiers furent possibles.
- **aides de l'État et salaires** : Les aides de l'état et les explications sur celles-ci se trouvaient en général sur le web, tout cela a manqué de clarté pour beaucoup de précarisés. Beaucoup se sont rabattus sur des services sociaux comme les CPAS débordés. Et, souligne Céline Nieuwenhuys, « On constate qu'avant que les précarisés ne trouvent le chemin des services sociaux et que l'argent ne leur soit versé, il se passe entre 8 mois et un an. Or pas mal de rappels de factures auront été faits et il est beaucoup plus dur de rattraper la situation de la personne »¹⁸.
- **santé** : Des soins ont été postposés pour des raisons financières ou de limitation d'accès aux hôpitaux, et consulter un médecin a parfois été laborieux. Ainsi nous avons vécu, lors de la première vague, une consultation par téléphone avec notre médecin qui s'arrachait les cheveux pour nous inscrire à un site INAMI, auquel elle ne comprenait rien, et nous faire parvenir une prescription. Depuis, l'envoi de la prescription se fait par mail « Alors que l'e-mail est un outil qui n'est absolument pas utilisé dans les populations qui ont un faible niveau de diplôme », comme le soulignait Périne Brotcorne plus haut. Une autre personne nous a signalé que pour obtenir ses résultats de tests, elle avait dû se rendre sur un site Internet réclamant un lecteur de carte d'identité et/ou des connaissances en informatique qu'elle n'avait pas. Cette personne était pourtant issue de la classe moyenne supérieure.

Début mars 2021, la campagne de vaccination battait son plein. En Wallonie, si les convocations étaient envoyées, les citoyens devaient ensuite réaliser un ensemble de démarches informatiques. Exemple à Wavre, Cécile a reçu par la poste sa convocation pour aller se faire vacciner. « Mais pour recevoir ses deux doses de vaccin, il faut d'abord s'inscrire sur Internet. Armée de sa tablette, cette retraitée de 74 ans a donc scanné son QR code. C'est à ce moment-là qu'apparaît le premier problème, elle est renvoyée vers la version néerlandaise du site : "Je ne sais pas comment on fait pour passer à la ver-

¹⁸ L. HERMANT, « Une partie de la population sait à peine qu'il y a un virus. La bataille du Covid se gagnera sur le terrain », op. cit.

sion française", explique-t-elle »¹⁹. Le call center de L'Agence pour une vie de qualité (AViQ), a du coup reçu plus de 20 000 appels la première semaine de mars, de citoyens désespérés. Le 24 mars, la RTBF évoquait : « À Bruxelles, la vaccination se poursuit, en mode mineur : les personnes convoquées tardent à prendre rendez-vous. L'une des raisons, selon la Région bruxelloise, c'est que la plateforme informatique interfédérale DOCLR est trop compliquée à utiliser. Bruxelles veut passer à un autre système »²⁰.

- **transport** : « Déplacez-vous en transport en commun en Belgique en toute simplicité avec l'application TEC ! », « MoveSafe est une application mobile... qui vous permet d'obtenir une prévision du nombre de places disponibles dans votre train », « La STIB lance une version test d'une future appli de mobilité, l'appli MoveBrussels », etc., le nombre d'encouragements à l'utilisation d'Internet pour gérer ses déplacements en transports en commun, et à suivre les changements d'horaires dus à la COVID, se sont multipliés. Soulignons également la tendance étrange de la SNCB, pourtant service public, à vendre un ticket de train en ligne moins cher qu'au guichet ou au distributeur. Conséquence : les personnes ne possédant pas de connexions Internet, soit 10 % des Belges dont une majorité de personnes précarisées, devraient payer plus pour leur transport. Toutes ces nouveautés ne les aideront pas à sortir ni de la précarité, ni de l'isolement.
- **achats** : En avril 2019, selon Pierre-Alexandre Billiet, directeur du magazine sur la consommation Gondola : « Il y avait 11 % de la population qui avait vraiment besoin des prix bas et des coupons »²¹. Un an plus tard on a assisté à la fermeture de nombreux magasins, à l'augmentation des prix des denrées dans les supermarchés et à la suspension des promo-

¹⁹ T. DE BROUCKERE, « Prendre rendez-vous en ligne pour se faire vacciner, pas évident pour les seniors: le call-center débordé d'appels », RTBF, 5 mars 2021, [en ligne :] https://www.rtbef.be/info/societe/detail_prendre-rendez-vous-en-ligne-pour-se-faire-vacciner-pas-evident-pour-les-seniors-le-call-center-deborde-d-appels?id=10712424, consulté le 21 avril 2021.

²⁰ LA RÉDACTION DE LA RTBF, « Vaccination à Bruxelles : la Région va développer son propre outil pour la prise de rendez-vous », RTBF, 24 mars 2021, [en ligne :] https://www.rtbef.be/info/regions/detail_vaccination-a-bruxelles-la-region-va-developper-son-propre-outil-pour-la-prise-de-rendez-vous?id=10726327, consulté le 21 avril 2021.

²¹ C. DATH, « Le Belge raffole des coupons de réduction : "Ça me permet d'avoir des courses 50 % moins chères" », RTBF, 26 avril 2019, [en ligne :] https://www.rtbef.be/info/societe/detail_le-belge-raffole-des-coupons-de-reduction-ca-me-permet-d-avoir-des-courses-50-moins-cheres?id=10205426, consulté le 17 novembre 2020.

tions. Le public précarisé n'a bien sûr pas pu se permettre des achats en lignes et devaient se rendre au magasin avec les risques que ça comportait. L'ultime moyen de trouver les prix les moins chers et les bons plans ne se trouvaient plus que via Internet et des applications de comparaisons de prix comme, par exemple, Shopmium ou myShopi et sur des sites Internet comme facealacrise.be. Des magasins d'économie sociale et circulaire de seconde main comme l'ASBL Terre ont tenté de mettre en vente en ligne ou via téléphone des vêtements de seconde main exposés dans la vitrine de deux de ses magasins à Liège et à Verviers. « Ces deux initiatives fonctionnent plutôt bien. Mais on touche une clientèle qui n'est pas la plus fragilisée. Cette population vraiment fragilisée, qu'on voit d'habitude quand nos magasins sont ouverts, on ne la rencontre pas encore via ces deux moyens-là »²² souligne Geneviève Godard, chargée de la communication de Terre ASBL. Il est à noter aussi que les prix des masques et du gel hydro-alcoolique ont fait l'objet d'une spéculation scandaleuse en début de crise sanitaire et qu'il a été impossible d'en trouver à bon prix pour les personnes sans ressources financières, un public pourtant plus fragile face à la maladie. Autre remarque, selon une étude d'Eurostat, les Belges paient 76 % de plus pour leurs dépenses de communications que la moyenne européenne. Soit les tarifs postaux et de télécommunications les plus élevés de l'Union européenne.²³

- **enseignement** : Beaucoup d'instituteurs et de professeurs ont envoyé des devoirs et des travaux à faire aux élèves via Internet (Khan academy, smartschool...). Les enfants qui ne disposaient pas d'ordinateur ont dû travailler sur un smartphone, soit un écran d'une douzaine de centimètres, une aberration. Une maman nous racontait que sa fille a dû recopier tous ses devoirs à la main car elles ne disposaient pas d'une imprimante à la maison. Certains enfants ont carrément dû faire des frais d'équipements informatiques.

²² M. GIOT, « Les magasins d'économie sociale et circulaire de seconde main plaident pour leur réouverture », RTBF, 23 novembre 2020, [en ligne :] https://www.rtbf.be/info/regions/liege/detail_les-magasins-d-economie-sociale-et-circulaire-de-seconde-main-plaident-pour-leur-reouverture?id=10637791, consulté le 24 novembre 2020.

²³ LA RÉDACTION DE TEST ACHATS, « Les tarifs télécoms belges sont les plus élevés d'Europe », Test Achats, 22 décembre 2020, [en ligne :] <https://www.test-achats.be/hightech/telecom/news/tarifs-belges-les-plus-chers-en-europe>, consulté le 22 mars 2021.

- **solitude** : Internet a été, pour beaucoup, une super solution pour parler à ses amis par vidéoconférence. Sauf les 10 % des Belges ne possédant pas de connexions Internet (13 % en Wallonie, 11 % à Bruxelles) comme cette dame d'une soixantaine d'années qui participe à nos ateliers EP et qui nous a dit s'être sentie très seule alors que le CPAS avait mis en place un groupe de discussion Messenger. Elle fait également partie de ces personnes qui ne sont absolument pas attirées par l'informatique. Télé et radio ont un peu pallié sa solitude.
- **coronalert** : Depuis le 30 septembre, l'appli Coronalert est venue compléter le dispositif pour lutter contre la propagation du virus et avait été téléchargée 2,4 millions de fois en date du 3 février 2021²⁴, ce qui restait insuffisant.²⁵ Il faudra d'ailleurs attendre ce même mois de février pour que l'application de suivi de contacts soit compatible avec des téléphones moins récents.

Axel Legay, co-créateur de l'application, disait d'ailleurs, dès novembre 2020, sur les antennes de BX1²⁶ : « On s'est bien rendu compte nous-mêmes qu'il y avait des gens qui ne savaient pas comment ça marche » ajoutant qu'il allait corriger le tir avec des capsules explicatives. Soulignons par ailleurs que la méfiance à l'égard des élites et/ou de la récolte des données personnelles peut conduire certains citoyens à ne pas vouloir être tracés par ce genre d'application.

²⁴ M.A., « Coronalert : l'application de suivi de contacts est à présent compatible avec des téléphones moins récents. », RTBF-Info, 3 février 2021, [en ligne :] https://www.rtb.be/info/societe/detail_coronalert-l-application-de-suivi-de-contacts-est-a-present-compatible-avec-des-telephones-moins-recents?id=10689187, consulté le 22 février 2021.

²⁵ En clair : Grâce à l'application, votre smartphone envoie en permanence des signaux aux smartphones voisins et mesure la distance qui vous sépare d'eux. Si cette distance est inférieure à un mètre et demi pendant une longue période, l'application conserve cette information pendant deux semaines. Si, au cours de ces deux semaines, le propriétaire de l'autre smartphone est testé positif au Covid-19 et le fait savoir via son application, vous aussi serez automatiquement averti que vous courez potentiellement un risque. Vous pourrez le voir dans l'application qui affichera un écran rouge. Un écran rouge signifie que vous devez vous faire tester et vous mettre en quarantaine en attendant les résultats. En théorie, c'est simple.

²⁶ S. ER RAMI, T. DUBOCQUET, « L'application Coronalert est-elle vraiment efficace ? », BX1, 11 novembre 2020, [en ligne :] <https://bx1.be/news/lapplication-coronalert-est-elle-vraiment-efficace>, consulté le 20 novembre 2020.

- « Les **centres de crises** ont des stratégies dédiées à l'utilisation des réseaux sociaux pour informer rapidement et efficacement la population »²⁷. À l'été 2020, c'est carrément Facebook et Twitter qui ont décidé de diffuser un message d'alerte en faveur du port de masque. « Ces plateformes sont vraiment une partie intégrante de la stratégie de communication de crise », indique Antoine Iseux, porte-parole du Centre de crise. « On ne fait pas que poster, on essaye de dialoguer et d'interagir avec les citoyens. Et on utilise également ces plateformes pour faire un monitoring du besoin d'information des citoyens. Par exemple, pendant la crise du coronavirus, si on voit qu'il y a beaucoup de questions sur les mariages, on fera alors une communication spécifique, détaille le porte-parole »²⁸. Il est certain que ces réseaux de communication sont les seuls à toucher autant de monde et qu'ils sont incontournables, mais il ne faudrait pas oublier les personnes non connectées qui risquent, en n'ayant pas pu monter dans le train du numérique, d'être à terme, s'ils ne le sont pas encore, totalement exclus du débat public.
- **virement** : Il est à noter que si beaucoup de personnes ont eu du mal à faire rentrer de l'argent, il est resté simple pour tous de continuer à payer les frais fixes comme les loyers, les charges, les abonnements Internet ... via le PC banking. Mais 37 % des personnes avec des faibles revenus et un niveau de diplôme peu élevé n'ont jamais utilisé l'e-banking.²⁹ Sera-t-on indulgent avec ces personnes ? C'est peu probable.
- **consultation populaire** : Dans le cadre de son initiative Get up Wallonia, le Gouvernement wallon a lancé le 16 novembre 2020 une large consultation populaire. Les citoyens étaient invités à contribuer, durant cinq semaines, à la Wallonie de demain en formulant des propositions sur la plateforme mawallonie.be ou via des formulaires papier à disposition dans les administrations communales et dans les Espaces Wallonie. En plein confinement, il fallait donc soit prendre le risque de se déplacer en transports en commun, habituels moyens de locomotion des personnes précarisées, soit maîtriser les outils informatiques, sous peine de perdre une partie de sa citoyenneté.

²⁷ J. BOUQUET, « Viralité et force de frappe... Comment les réseaux sociaux sont devenus les acteurs incontournables de la gestion de crise », 1, 4 juillet 2020, [en ligne :] https://www.rtbef.be/info/medias/detail_viralite-et-force-de-frappe-comment-les-reseaux-sociaux-sont-devenus-les-acteurs-incontournables-de-la-gestion-de-crise?id=10536190, consulté le 10 novembre 2020.

²⁸ Ibid.

²⁹ P. BROTCORNE, I. MARIEN, « Quatre Belges sur dix à risque d'exclusion numérique, Les inégalités numériques renforcent les inégalités sociales », op. cit.

À travers ces différents exemples il semble tout de même assez paradoxal de demander aux populations qui sont à la fois les plus fragiles (les personnes âgées, précarisées ou moins éduquées) et les moins à l'aise avec les nouvelles technologies et les explications techniques, de s'adapter à des solutions numériques multiples. À quoi doit-on s'attendre quand le public le plus à risque est ainsi exclu des dispositions mises en place par les décideurs qui veulent endiguer la propagation d'un virus ? Cette crise souligne combien elle ne doit pas être prise pour une parenthèse, mais pour un avertissement de plus sur les dysfonctionnements de notre société et en particulier à l'égard des plus démunis.

II. Les médias classiques ont-ils répondu aux besoins d'informations ?

Début 2020, les participants FLE (français langue étrangère³⁰) à un atelier du CPCP en EP, dans la thématique Médias & Actions citoyennes, avaient montré un fort ressentiment à l'égard des journalistes, qu'ils n'hésitaient pas à traiter de menteurs, et à l'égard de la presse en général. Mais au début de la première vague de la COVID-19, ce groupe a montré un très fort besoin d'informations fiables sur cette maladie et sur les conséquences de celle-ci. Dommage que le confinement qui s'ensuit ne nous ait pas permis de voir comment le groupe avait pallié ce besoin, en dehors des réponses que nous avons pu lui donner à l'époque.

Pour un autre groupe, celui du CPAS de Gosselies, la presse a, plus qu'à l'accoutumée, été une référence pour s'informer sur la pandémie et sur les règles à suivre.

Et c'est là un constat général du confinement : un regain d'intérêt pour les informations données par les médias classiques et la recherche d'informations fiables et claires au milieu de la confusion du net.

³⁰ Enseignement du français à des non francophones.

A. Regain d'intérêt pour le journalisme professionnel ?

- a) **Radio** : des audiences qui ont explosé. Les chiffres font état d'une augmentation de 20 à 30 %, malgré une réduction radicale des trajets en voiture, lieu privilégié de nombreux auditeurs.
- b) **Télévision** : même constat que pour la radio alors que la télé était en perte de vitesse. Selon un sondage de l'agence marketing IntoTheMinds, les Belges ont passé pendant la crise de la COVID, 3h50/jour devant le petit écran. Les JT ont ainsi fait des audiences dignes d'un match des Diables rouges en Coupe du Monde. L'intérêt pour la télévision a ensuite débordé sur les divertissements pour occuper le temps passé à la maison. Mais de nombreux annonceurs ont arrêté leurs campagnes publicitaires et différents événements socio-culturels, sportifs (Euro 2020, Wimbledon...) ou autres ont été stoppés, entraînant une réduction des budgets et l'arrêt des productions télévisuelles, comme ce fut le cas à RTL-Tvi. Le paradoxe fut donc total : des audiences record face à des rentrées financières et des productions au plus bas. Les chaînes se sont donc rabattues sur les rediffusions d'anciens programmes et de nouveaux formats télévisuels intégrant... des technologies du net. Exemple avec des interviews, des jeux ou des présentations par Skype, Zoom... ou des applications permettant d'interagir en direct avec les spectateurs. Les chaînes ont également vu leurs plateformes Internet cartonner. Ainsi RTL Belgium a annoncé avoir dépassé le million de personnes enregistrées sur sa plateforme RTL Play et la RTBF a dépassé les trois millions de comptes sur Auvio.

Il semble donc que même à travers les médias audiovisuels, Internet aura été omniprésent.

- c) **Presse écrite** : le digital a également gagné en succès³¹. Les journaux et revues qui n'étaient pas du tout passés au digital ont beaucoup plus subi le choc.

³¹ L. VAN DRIESSCHE, « Face au COVID-19, le Belge se tourne vers la TV et les journaux en ligne », L'Echo, 19 avril 2020, [en ligne :] <https://www.lecho.be/dossiers/coronavirus/face-au-covid-19-le-belge-se-tourne-vers-la-tv-et-les-journaux-en-ligne/10221604.html>, consulté le 5 novembre 2020.

Les journaux gratuits ont été à l'arrêt, alors qu'ils constituent le biais de lecture d'infos papier le plus important par le public précarisé et/ou pauvre. De son côté, « Le Soir a multiplié ses ventes d'abonnements par 2,5 en mars et par 4,5 en avril 2020, par rapport à un mois habituel. "La hausse concerne surtout les abonnements numériques, mais le papier a également connu une forte activité", détaille le directeur du Soir, Olivier de Raeymaeker, qui précise encore qu'il s'agit de ventes propres, hors partenariat. En mars, avril et mai 2020, les titres de Sudpresse ont quant à eux recruté deux fois plus d'abonnés qu'en période normale, tant sur le numérique qu'en papier »³². Mais la chute des investissements publicitaires en Belgique pour le premier semestre 2020, estimé à -26 % par rapport à 2019³³, a fait mal malgré tout à la presse écrite également. Même si, côté bonnes nouvelles, certains journaux ont « vu par exemple revenir certains annonceurs qui avaient déserté la presse quotidienne depuis longtemps : des annonceurs internationaux comme Galbani, BNP, ou Carrefour, mais également des marques nationales comme Devos Lemmens. »³⁴. En revanche d'autres annonceurs ont carrément voulu éviter d'être associés à des pages contenant des articles sur la COVID, qu'ils considéraient comme trop négatifs ou trop anxiogènes³⁵.

Une étude de l'Agence Havas montrait combien les Belges avaient surfé 70 % de plus sur les sites de médias en avril qu'en mars³⁶. Ainsi, dans le dernier groupe EP débuté en octobre, la moitié disait recevoir des posts de journaux ou de télévision avec des informations sur leur(s) réseau(x) social(aux).

³² BELGA, « Les ventes d'abonnements aux journaux en forte hausse pendant le confinement », *Le Soir*, 23 juin 2020, <https://www.lesoir.be/308910/article/2020-06-23/les-ventes-dabonnements-aux-journaux-en-forte-hausse-pendant-le-confinement>, consulté le 30 juin 2020.

³³ F. BREBANT, « Publicité et coronavirus : les annonceurs se réinventent », *Trends Tendence*, 27 août 2020, [en ligne :] <https://trends.levif.be/economie/entreprises/publicite-et-coronavirus-les-annonceurs-se-reinventent/article-normal-1324373.html>, consulté le 7 avril 2021.

³⁴ P-N. SCHWAB, « Impacts du COVID-19 sur les médias et leur futur », *Agence IntoTheMinds*, 4 mai 2020, [en ligne :] <https://www.intotheminds.com/blog/covid-impact-medias/>, consulté le 20 juillet 2020.

³⁵ P. LALOUX, « Coronavirus : la pub se noie, la presse boit la tasse », *Le Soir*, 19 mars 2020, [en ligne :] <https://plus.lesoir.be/288637/article/2020-03-19/coronavirus-la-pub-se-noie-la-presse-boit-la-tasse>, consulté le 27 août 2020.

³⁶ X. DEGRAUX, « Les Belges surfent 70 % de plus sur les sites de médias depuis le confinement (étude Havas) », *Blog de Xavier Degraux*, Avril 2020, [en ligne :] <https://www.xavierdegraux.be/les-belges-surfent-70-de-plus-depuis-le-confinement-etude-cim>, consulté le 20 juillet 2020.

Ajoutons que « le smartphone a, pour la première fois, surpassé l'ordinateur comme moyen privilégié pour obtenir des informations »³⁷.

Une conclusion se dégage de toutes ces informations : un regain d'intérêt, peut-être temporaire, pour les informations de la presse mainstream par la population. Cela semble indiquer que cette période de crise a conduit les citoyens à s'informer auprès des professionnels.

Toutefois, si une majorité des personnes continue à se considérer comme suffisamment informée sur la COVID-19 et les mesures préventives, elles étaient moins nombreuses à déclarer être bien informées de l'assouplissement des mesures de confinement (68 %) et des recommandations de voyage (50 %) en juin³⁸. Une tendance qui se retrouvait dans la quatrième enquête de santé COVID de Sciensano d'octobre : « Le pourcentage de personnes déclarant être suffisamment informées sur les mesures en vigueur continue à diminuer ». Il faut dire que le cumul de nouvelles règles et d'une surinformation peut avoir lassé beaucoup de citoyens.

Entre la première et la quatrième enquête de santé COVID-19, il y a eu une diminution importante de la proportion de personnes ayant confiance dans les autorités gouvernementales et dans les informations sur la COVID-19 provenant des médias et de certaines instances de santé publique³⁹.

B. Une presse trop anxiogène

Si la presse a joué son rôle civique, en informant les citoyens sur les risques dus à la COVID et sur les règles à respecter, beaucoup d'entre eux trouvent qu'elle en a régulièrement trop fait. En France, un sondage datant du 28 septembre 2020, soulignait combien les Français avaient trouvé les médias trop anxio-

³⁷ LA RÉDACTION DU BRUSSELS TIMES, « Seul un tiers en Wallonie fait confiance aux médias, contre 50% en Flandre », 28 juin 2020, [en ligne :] <https://www.brusselstimes.com/belgium/139431/belgium-in-brief-on-the-right-track-election-results-marc-van-ranst-frank-vandenbroucke-trump-biden-terrorist-attack-covid-19-patients-cocaine-antwerp-parliament-nurses-brussels-airlines-carrefour/>, consulté le 6 novembre 2020.

³⁸ E. BRAEKMAN, R. CHARAFEDDINE, S. DEMAREST, S. DRIESKENS, L. GISLE, L. HERMANS, S. VANDEVIJVERE, « Troisième enquête de santé COVID-19 », op. cit.

³⁹ E. BRAEKMAN, R. CHARAFEDDINE, S. DEMAREST, S. DRIESKENS, L. GISLE, L. HERMANS, J. VAN DER HEYDEN, « Quatrième enquête de santé COVID-19 », Sciensano, Octobre 2020, [en ligne :] https://covid-19.sciensano.be/sites/default/files/Covid19/Report4_COVID-19HIS_FR.pdf, consulté le 19 novembre 2020.

gènes. 60 % d'entre eux estimaient la couverture de la crise par les médias trop importante voire catastrophiste pour 45 % des sondés. 43 % estimaient que les médias avaient alimenté la peur. Des critiques qui se retrouvent dans les ateliers EP donnés au CPAS de Gosselies. Un des participants avait même décidé de ne plus s'informer et disait s'en sentir beaucoup mieux moralement.

La multiplication des reportages sur les conséquences du coronavirus pour les uns et les autres ou sur ce que pourrait apporter de nouveau la prochaine déclaration du Centre de crise national, mais aussi des avis contradictoires, auxquels on peut ajouter certaines errances dans les prises de décisions gouvernementales, tout cela a eu tendance à embrouiller une grande partie des participants à nos ateliers EP en Médias & Actions citoyennes. Et pour ajouter à la confusion, comme le soulignait le spécialiste des médias Yves Collard⁴⁰, de manière générale, une période de crise mêlée à une certaine confusion dans les esprits des citoyens, a tendance à mener un certain nombre d'entre eux vers des explications simplistes de types complotistes ou à tout le moins biaisées. Ces personnes semblent aller chercher un peu de « réenchantement » du monde sur les réseaux sociaux et sites complotistes, comme nous l'indiquait également Emmanuelle Danblon, professeur de rhétorique et argumentation à l'ULB⁴¹.

« Pour preuve de la puissance de la déferlante de fake news, le réseau social Facebook a, sur le seul mois d'avril 2020, affiché des avertissements sur 50 millions de publications problématiques »⁴². Marie Genries, fact-checkeuse⁴³ pour l'AFP à Bruxelles nous confirmait combien les réseaux sociaux avaient été envahis de fake news en 2020. Notamment pour faire croire à des manœuvres ou des conspirations de la part de diverses élites comme les gouvernements, les médias, les groupes pharmaceutiques ou les scientifiques, belges comme étrangers. En juillet 2020, des organisations représentant des

⁴⁰ Dans une interview que nous avons effectuée pour RTL le 15 octobre 2020 pour l'émission « Tout s'explique : les théories du complot », diffusée le 26 novembre 2020.

⁴¹ Dans une interview que nous avons effectuée pour RTL le 27 octobre 2020 pour l'émission « Tout s'explique : les théories du complot », diffusée le 26 novembre 2020.

⁴² A. DASSONVILLE, « Médias et journalistes tirent les leçons de la couverture de la crise sanitaire », *Le Monde*, 11 juillet 2020, [en ligne :] https://www.lemonde.fr/actualite-medias/article/2020/07/10/medias-et-journalistes-a-l-epreuve-du-covid-19_6045784_3236.html, consulté le 5 novembre 2020.

⁴³ Le fact-checking est la vérification des faits et des chiffres énoncés dans un discours médiatique par un homme politique ou un expert. Vérification souvent effectués par des journalistes professionnels.

radiodiffuseurs, des éditeurs et des journalistes, dont la Fédération européenne des journalistes, le Conseil européen des éditeurs et l'Association des Télévisions commerciales européennes (ACT), ont réclamé à la Commission européenne « des mesures plus fortes » face aux plateformes Internet (Google, Facebook...) pour lutter contre la désinformation. Les signataires se disaient « alarmés par l'augmentation de celle-ci en ligne pendant la pandémie », qui a eu « un impact dévastateur sur les efforts de santé publique ».

Durant la pandémie de COVID-19, des infos absurdes ont en effet connu un succès phénoménal. Parmi celles-ci, des infos dangereuses concernant les pseudo-pouvoirs guérisseurs de plantes comme l'armoise annuelle malgache, ou les pseudo-vertus d'herbes chinoises, de méthanol, d'excès d'ail ou de vitamines, de la cocaïne voire de l'urine d'enfant pour traiter ou se prémunir de cette maladie. On a carrément pu lire que le gel désinfectant pouvait provoquer le cancer. Le site de la BBC mettait en avant les résultats d'une étude publiée dans *American Journal of Tropical Medicine and Hygiene* qui estimait que près de 800 personnes étaient décédées et 5 800 avaient été blessés des suites de la désinformation liée aux coronavirus au cours des trois premiers mois de cette année.⁴⁴ Beaucoup sont morts en buvant du méthanol ou des produits de nettoyage à base d'alcool, croyant à tort que ces produits étaient un remède contre le virus. La BBC a également fait des liens entre ce que l'OMS appelle l'« infodémie », l'épidémie de fausses infos plus rapide que le virus lui-même, et des agressions ou des incendies criminels. Ajoutons que, selon une étude de l'UCL⁴⁵, les fake news sur le coronavirus ont davantage été partagées par les 65 ans et plus, l'un des publics les plus fragiles face à cette maladie. Le problème de désinformations a eu de telles répercussions au sein de la population que nous avons été contactés en juin 2020, par un responsable de service au CPAS de Charleroi qui sollicitait une rencontre en vue de lancer un atelier d'éducation aux médias avec le CPCP, et nous écrivait : « Au niveau de l'activation sociale, nous avons pu constater avec l'existence de notre groupe WhatsApp à quel point il est difficile pour chacun de traiter le flux d'informations reçu et de faire le tri en utilisant une pensée critique. Nous avons observé que par bienveillance, des bénévoles ont voulu relayer

⁴⁴ A. COLEMAN, « Des centaines de morts à cause de la désinformation sur Covid-19 », BBC, 12 août 2020, <https://www.bbc.com/news/world-53755067>, consulté le 23 novembre 2020.

⁴⁵ BELGA, « Les fake news sur le coronavirus sont davantage partagées par les 65 ans et plus », RTBF, 18 mai 2020, https://www.rtbf.be/info/belgique/detail_les-fake-news-sur-le-coronavirus-sont-davantage-partagees-par-les-65-ans-et-plus?id=10501249, consulté le 23 novembre 2020.

des informations qui se sont révélées être des agents de rumeurs et désinformation au niveau du Coronavirus, de ses symptômes, de son origine et des traitements notamment. Une formation à l'éducation aux médias et au développement de l'esprit critique est donc envisagée ».

En parallèle, la crise a bien sûr connu son lot d'arnaques en tout genre, comme des tentatives d'hameçonnages (*phishing*) de boîtes mails de citoyens pour soutirer des renseignements ou de l'argent mais on a aussi pu le voir, chose rare, par SMS. Un SMS, rédigé en néerlandais et en français, a ainsi beaucoup circulé, se faisant passer pour un message provenant soi-disant du Conseil national de sécurité et invitant les personnes à cliquer sur un lien URL en vue de récupérer des informations sensibles sur les visiteurs afin de les arnaquer.⁴⁶

III. Internet et les réseaux sociaux ont-ils répondu aux besoins d'informations ?

A. Les écrans superstars

Durant le confinement, la fréquentation des réseaux sociaux a fortement augmenté car une bonne partie des travailleurs se sont retrouvés en télétravail, d'autres étaient en chômage partiel et de nombreux étudiants ont vu leurs cours annulés. Cantonnés chez eux, les internautes avaient plus de temps à perdre. Ils ont donc passé ce nouveau temps libre sur Internet, et plus particulièrement sur les réseaux sociaux. Fin mars 2020, « selon Omdia⁴⁷ le trafic Internet mondial a déjà augmenté de 70 % dans les régions du monde où les politiques de confinement sont à leur apogée. »⁴⁸

⁴⁶ J. MERTENS, « Une arnaque au remboursement liée à la crise covid-19 circule en Belgique », *Geeko Le Soir*, 27 juillet 2020, [en ligne :] <https://geeko.lesoir.be/2020/07/27/une-arnaque-au-remboursement-liee-a-la-crise-covid-19-circule-en-belgique/>, consulté le 23 novembre 2020.

⁴⁷ Entreprise britannique spécialisée dans l'analyse stratégique concernant l'industrie des réseaux et des télécommunications.

⁴⁸ V. CIMINO, « Avec le confinement l'utilisation des réseaux sociaux augmente de 61% », *Siècle Digital*, 27 mars 2020 [en ligne :] <https://siecledigital.fr/2020/03/27/avec-le-confinement-lutilisation-des-reseaux-sociaux-augmente-de-61/>, consulté le 17 novembre 2020.

Le paradoxe de la télévision se retrouve dans les médias sociaux. En effet une baisse des investissements publicitaires a conduit à une perte estimée à 44 milliards de dollars en 2020 (source Cowen & Co) pour Facebook et Google, soit plus d'un quart des recettes prévues. Mais les plateformes Internet ont largement été utilisées pendant la crise de la COVID. Une participante à un atelier EP en Médias & Actions citoyennes nous disait que les réseaux sociaux et Youtube avaient été le passe-temps privilégié pour elle et ses cinq enfants pendant la première vague. Les réseaux sont aujourd'hui les sources principales d'informations pour la majorité des Belges⁴⁹ avec comme outil privilégié le smartphone (55 %) plutôt que l'ordinateur (49 %). Rappelons que désormais même la presse se lit sur son smartphone. Le numérique s'immisce dans chaque parcelle de nos vies.

Des participants aux ateliers EP ont par ailleurs utilisé Internet à bon escient pour s'informer en surfant par exemple sur le site du SPF Santé ou en recevant des posts de médias classiques sur leur réseau social.

Certains voient dans les réseaux sociaux la cause d'une corona-panique, unique dans l'histoire. Difficile de les désigner comme responsables principaux face à une presse jugée anxiogène par beaucoup de citoyens et face à des décisions politiques, économiques et scientifiques pas toujours compréhensibles.

B. Conséquences d'un usage débridé d'Internet et des écrans

Pour vaincre l'ennui lié aux confinements, les écrans de tout type ont été largement utilisés. Série, films, jeux vidéos, réseaux sociaux, visio-conférences, télétravail, recherches d'informations, lecture, etc., les exemples ne manquent pas. Mais cela n'a pas été sans conséquences.

- On a assisté à une augmentation du nombre de cas de violences sexuelles sur les enfants. « En l'absence de contrôle des parents, souvent en télétravail, ils sont une proie plus facile pour les agresseurs qui les contactent sur les réseaux sociaux : TikTok, Instagram, Snapchat, etc. Rien qu'en

⁴⁹ X. DEGAUX, « Les Belges s'informent davantage via les réseaux sociaux que via la presse écrite (étude juin 2020) », [en ligne :] <https://www.xavierdegraux.be/les-belges-sinforment-davantage-via-les-reseaux-sociaux-que-via-la-presse-ecrite-etude-juin-2020>, consulté le 18 novembre 2020.

mars 2020, un million de cas de violences sexuelles sur mineurs ont été relevés au niveau européen, soit dix fois plus que le mois précédent »⁵⁰. Mini-challenge, chants, danses, les enfants se sont particulièrement exposés. Notons le succès du réseau social Yubo, sorte de Tinder pour ados, qui a fait parler de lui pour de nombreux cas de harcèlement, de chantage et de faux profils réalisés par des pédophiles.

- Comme souligné plus haut, les fake news ont pullulé et ajouté à la confusion ambiante. La toile a été au cœur des recherches d'informations avec de nouveaux phénomènes comme le succès des « vulgarisateurs » scientifiques, comme le Pharmacien, Trevor Bedford ou Samantha Yammine, mais aussi des complotistes comme JJ Crèvecoeur, anti-vaccin, anti-masque... qui est monté à plus de 800 000 vues avec une de ses vidéos. « Selon des chercheurs canadiens, les utilisateurs de Twitter ou Facebook sont plus enclins à avoir une vision biaisée de l'épidémie et à ne pas suivre les règles de santé publique »⁵¹.
- Les débats sur les réseaux sociaux ont largement été pollués par des débats extrêmement polarisés. On peut y voir les conséquences du fonctionnement même d'Internet qui amène à toujours plus de commentaires excessifs, afin de provoquer toujours plus de partages, de réponses, de clics ou de likes, et ainsi augmenter les revenus publicitaires. Sans parler des bulles de filtres, phénomènes d'alimentation de nos réseaux par des 'infos' censées nous intéresser mais qui tendent à nous enfermer dans le même type d'informations.
- Une étude internationale⁵² soulignait, en novembre 2020, que beaucoup de Belges envisagent de télétravailler plus et d'utiliser la vidéoconfé-

⁵⁰ P.V., « Coronavirus en Belgique : le confinement et les réseaux sociaux ont fait augmenter le nombre de cas de violences sexuelles sur les enfants », RTBF, 20 juin 2020, [en ligne :] https://www.rtbef.be/info/societe/detail_coronavirus-en-belgique-le-confinement-et-les-reseaux-sociaux-ont-fait-augmenter-le-nombre-de-cas-de-violences-sexuelles-sur-les-enfants?id=10526400, consulté le 5 novembre 2020.

⁵¹ A. BRIDGMAN, E. MERKLEY, P.J. LOEWEN, T. OWEN, D. RUTHS, L. TEICHMANN, O. ZHILIN, « Les causes et les conséquences des perceptions erronées du COVID-19: comprendre le rôle des nouvelles et des médias sociaux », Harvard Kennedy School, 18 juin 2020, [en ligne :] <https://misinforeview.hks.harvard.edu/article/the-causes-and-consequences-of-covid-19-misperceptions-understanding-the-role-of-news-and-social-media/>, 20 novembre 2020.

⁵² X. DEGRAUX, « Comparés aux autres, le Belge compte peu changer ses habitudes en digital après la crise (sondage) », Blog xavierdegraux.be, [en ligne :] <https://www.xavierdegraux.be/belgique-digital-post-covid-sondage>, consulté le 19 novembre 2020.

rence. Il faut dire que ceux qui ont télétravaillé se sont rendu compte que ne plus affronter les transports en commun, libérait parfois jusqu'à deux heures par jour.

- En ce qui concerne le team-out ou burn-out du télétravail, Alexandra Bouisseau, conseillère en prévention psychosociale chez Mensura, service externe pour la prévention et la protection au travail, dit que : « Si la relation entre le travail à domicile et le travail au bureau est déséquilibrée, certains employés éprouvent des sentiments d'isolement, de manque de structure et de soutien, ou ils ne savent pas ce qu'on attend d'eux. Avec pour conséquence du stress, une baisse de productivité ou de motivation, l'incertitude quant à leurs propres capacités ou pire encore »⁵³. De plus, certains patrons plus méfiants n'ont pas hésité à réclamer des rapports supplémentaires pour que l'employé prouve son emploi du temps. Un manque de confiance qui n'a fait qu'ajouter au team-out.
- Il y a eu une surconsommation d'écrans entraînant une addiction chez certaines personnes qui devront se déshabituer. D'autant que gaming et streaming, ont été les grands gagnants de cette crise. Netflix a vu le nombre d'abonnements dans le monde s'envoler de 22,8 % au premier trimestre 2020 dans le monde et Disney+ a atteint les 50 millions d'abonnés à travers le monde avec deux ans d'avance sur leurs prévisions.
- Notons que des commandes en ligne ont eu un grand succès et n'ont pas pu répondre à toutes les demandes ; une étude souligne que 28 % des Belges envisagent même d'acheter plus fréquemment en ligne qu'avant la crise. Mais ces avantages n'ont clairement pas été à la portée des plus démunis qui ont dû se déplacer dans les magasins et prendre plus de risques, avec seulement un seul enfant pour les accompagner, ce qui n'était pas simple pour les familles monoparentales ayant plusieurs enfants en bas âge.
- Voir sa famille, ses amis ou ses collègues s'est traduit par la vidéoconférence dont la pratique s'est généralisée. À l'opposé, nombre de personnes précarisées et/ou âgées ont particulièrement souffert de la fracture numérique et donc de l'isolement.

⁵³ L. DARDENNE, « Un nouveau fléau guette les télétravailleurs : le team-out », *La Libre Belgique*, 22 octobre 2020, [en ligne :] <https://www.lalibre.be/planete/sante/un-nouveau-fleau-guette-les-teletravailleurs-le-team-out-5f9181f67b50a66bd-8060f6a>, consulté le 19 novembre 2020.

IV. Quelles solutions ?

La fracture numérique n'a jamais été aussi flagrante que pendant les confinements de 2020-2021. La Région wallonne a donc décidé d'accentuer l'accès au numérique.

À travers sa note d'orientation de la Déclaration de politique régionale (DPR) 2019-2024, le Gouvernement wallon ambitionne de réduire drastiquement la pauvreté et de garantir aux citoyens une vie décente, notamment en encourageant l'accès au numérique. En Wallonie, deux actions phares ont ainsi été menées depuis 2005 :

- Le développement du réseau des Espaces publics numériques (EPN). Un espace public numérique est une structure de proximité ouverte à tous et équipée de matériel informatique et connectée à Internet offrant un accès et un apprentissage à l'informatique, à Internet et à la culture numérique. Il en existe plus de 160 en Wallonie et quelques-uns labellisés à Bruxelles. Ces espaces seront désormais chargés de créer un programme commun d'acquisition de compétences minimales spécifiquement destiné aux publics fragilisés par la fracture d'usage numérique et d'en faire la promotion.
- Le Plan mobilisateur des Technologies de l'Information et de la Communication (PMTIC) qui propose des formations gratuites en informatique pour les demandeurs d'emploi wallons. Une offre semblable devrait être mise en place pour les personnes aidées par les CPAS, et en particulier, celles appelées à travailler dans le cadre d'un contrat de travail visés par les articles 60 et 61 de la loi organique des CPAS. Un chèque formation à la digitalisation sera également créé pour les travailleurs et les demandeurs d'emploi.⁵⁴

Ces deux actions visent particulièrement les demandeurs d'emploi et l'inclusion des seniors (dont la population va croissant) et des femmes. À cette fin, un plan coordonné est en cours d'élaboration au sein du SPW EER (SPW Emploi, Économie, Recherche) et de l'AdN (Agence du Numérique) en impliquant les acteurs concernés.⁵⁵

⁵⁴ LE GOUVERNEMENT WALLON 2019-2024, « Déclaration de politique, Wallonie, 2019-2024 », *Wallonie.be*, Septembre 2019, [en ligne :] https://www.wallonie.be/sites/default/files/2019-09/declaration_politique_regionale_2019-2024.pdf, consulté le 24 février 2021.

⁵⁵ LE GOUVERNEMENT WALLON 2019-2024, « Plan wallon de sortie de la pauvreté 2020- 2024 Note d'orientation », *Wallonie.be*, juin 2020, [en ligne :] https://www.wallonie.be/sites/default/files/2020-06/plan_wallon_de_sortie_de_la_pauvrete_2020-2024_-_note_dorientation_-_juin_2020.pdf, consulté le 24 février 2021.

Encore faut-il pouvoir se déplacer jusqu'aux EPN. Rappelons que peu de personnes précarisées économiquement bénéficient d'une voiture et qu'elles doivent se déplacer en transports en commun. D'où un coût supplémentaire à charge de personnes qui ont déjà du mal à joindre les deux bouts.

Encore faut-il aussi disposer du bon matériel à la maison. Avec une augmentation évidente des personnes précarisées suite aux confinements successifs, il y a peu de chances que celles-ci investissent dans du matériel informatique dans les quatre prochaines années. Que faire ? Attendre que BruRec, Oxfam et autres recyclent suffisamment d'ordinateurs pour fournir toutes les personnes précarisées ? Ça risque de prendre un peu de temps.

Les personnes précarisées sont donc condamnées à utiliser un smartphone, quand elles ont les connaissances suffisantes pour le faire. Un smartphone peu pratique pour taper une lettre ou remplir un dossier. D'autant que le privé comme le public se délestent de beaucoup de charges administratives sur les épaules des citoyens qui doivent comprendre les logiques des sites, savoir comment remplir un questionnaire comprenant souvent des termes techniques et se voir invités à consulter un FAQ (foire aux questions) pour toute aide en cas de problème. Le tout avec, en bonus, le droit parfois de remplir une petite enquête de satisfaction. L'augmentation de toutes ces obligations via le numérique qui ne sont déjà pas simples pour M. et Mme Tout-le-monde sur ordinateur, comment les imaginer agréables et attractives sur un smartphone ?

easy.brussels, l'agence bruxelloise pour la simplification administrative, dénonce sur son site :

« La charge de l'inclusion numérique ne peut reposer seulement sur les EPN. Les administrations bruxelloises ont un rôle primordial à jouer et doivent pour cela veiller à ce que chaque employé du service public bruxellois soutienne la culture numérique. Ainsi, l'accueil des demandes des citoyens et entreprises s'améliore, non pas en redirigeant simplement les usagers vers les services en ligne, mais en les accompagnant de façon constructive dans les étapes qui leur permettent de se familiariser avec ces services numériques.

Sans moyens structurels, la fracture numérique ne peut toutefois être réduite. Aux efforts quotidiens d'accompagnement et de formations doivent s'ajouter des mesures pour contrer les risques liés aux évolutions de nouveaux outils technologiques. Ceux-ci peuvent compromettre les compétences des publics actuellement connectés créant demain un potentiel nouveau public fragi-

lisé. »⁵⁶ Car il ne faut pas oublier que les compétences numériques vont devoir ensuite évoluer en permanence avec les évolutions technologiques. Déjà les lacunes sont importantes rien que lorsqu'on aborde la question du RGPD, règlement général de protection des données, celle de la gestion des cookies ou encore les multiples pièges à clics sur le net.

« L'agence easy.brussels vise à éveiller l'attention des autorités régionales ainsi que de tous les acteurs concernés par l'inclusion numérique à la nécessité de simplifier l'administration tout en tenant compte des différents besoins de la population bruxelloise et de la nécessaire évolution des administrations. Elle collabore pour cela étroitement avec les équipes du CIRB (Centre d'Informatique pour la Région bruxelloise) »⁵⁷.

Selon Véronique Guisen, directrice d'un EPN à Saint-Gilles, si on a pu donner du matériel informatique ou installé du Wi-Fi un peu partout dans le cadre de la fracture numérique, l'accès aux pages web ou aux formulaires en ligne a lui été sous-estimé. « Moi, je dis toujours qu'au-delà de trois clics, ça devient trop compliqué... Parce que c'est compliqué ». Et ce constat peut toucher, à des degrés différents probablement, toutes les couches de la société.⁵⁸

Éric Blanchart, chargé de mission pour les EPN en Wallonie, attire l'attention sur la présence des jeunes dans les EPN wallons. Les raisons sont nombreuses, mais une partie importante de ceux-ci viennent parce qu'ils sont démunis : « On a un énorme décalage entre les usages, les réseaux sociaux bien sûr [...] et les compétences qui sont demandées dans le monde professionnel [...] c'est quelque chose qui va être problématique pour les années à venir ». ⁵⁹ C'est là un élément essentiel, un peu oublié par nos élites. Ça n'est pas parce qu'on est à l'aise avec les réseaux sociaux, beaucoup plus intuitifs, qu'on l'est également avec les questionnaires administratifs en ligne ou la logique de fonctionnement d'un site.

⁵⁶ LA RÉDACTION D'EASY.BRUSSELS, « L'avenir du service public », easy.brussels, [en ligne :] <https://easy.brussels/projects/inclusion-numerique/>, consulté le 24 février 2021.

⁵⁷ *Ibid.*

⁵⁸ M. ALLO, « Ne pas savoir naviguer sur Internet, utiliser une clé USB... L'illectronisme est aussi un facteur qui peut mener à l'exclusion », RTBF, 18 février 2021, [en ligne :] https://www.rtbf.be/info/societe/detail_ne-pas-savoir-naviguer-sur-internet-utiliser-une-cle-usb-l-illectronisme-est-aussi-un-facteur-qui-peut-mener-a-l-exclusion?id=10700312, consulté le 24 février 2021.

⁵⁹ M. ALLO, « Ne pas savoir naviguer sur Internet, utiliser une clé USB... L'illectronisme est aussi un facteur qui peut mener à l'exclusion », *Ibid.*

Un accent a par ailleurs été mis sur les écoles. En novembre 2020, la Fédération Wallonie-Bruxelles a par exemple lancé sa plateforme Mes Outils Numériques. Objectif de celle-ci : équiper les écoles et les élèves en matériel informatique « afin de les soutenir dans la numérisation des apprentissages. »⁶⁰ Mais le compte n'y est pas encore.

Le 12 février 2020, les membres du réseau des Médiateurs et Ombudsmans belges ont adopté une résolution par laquelle ils demandaient aux autorités fédérales, régionales et locales de prendre les dispositions nécessaires pour considérer l'accès à Internet comme un besoin essentiel. Cela signifierait que, comme pour la distribution et la fourniture d'eau, du gaz et de l'électricité, des règles soient fixées pour garantir la fourniture d'un accès minimal à Internet de qualité et abordable pour chaque ménage. Ici aussi on est encore loin du compte.⁶¹ Rappelons les chiffres de Statbel : 13 % des ménages wallons et 11 % des ménages bruxellois n'ont aucune connexion Internet. Autre constat : dans son rapport sur l'utilisation des TIC (technologies de l'information et de la communication : ndlr) dans les ménages, Statbel s'est aussi penchée sur les compétences en matière de logiciels et de résolution de problèmes dans la population entre 16 et 74 ans. Premier constat, en 2015, 19 % des personnes estimaient n'avoir aucune compétence pour copier ou déplacer des fichiers, rechercher des informations sur les sites ou applications de l'administration, l'utilisation de services en ligne ou encore chercher des informations concernant la santé. En 2019, ils étaient 15 %. Pour la tranche d'âge 65-74 ans, s'ils étaient 51 % en 2015, ce pourcentage est passé en 2019 à 37 %. Les jeunes sont certes moins concernés, mais malgré tout en 2019, 6 % des 16-24 ans n'ont aucune compétence numérique.

Des progrès sont donc en cours mais en attendant, 2020 a été une année qui aura souligné plus que jamais les inégalités numériques, sociales et sanitaires de ce pays.

⁶⁰ T.D., « Mes-outils-numériques » : une plateforme qui s'adresse aussi aux parents », *Le Ligeur*, 16 novembre 2020, [en ligne :] <https://www.laligue.be/leligeur/articles/mes-outils-numeriques-une-plateforme-qui-s-adresse-aussi-aux-parents>, consulté le 26 novembre 2020.

⁶¹ LA RÉDACTION DU MÉDIATEUR FÉDÉRAL, « Reconnaître Internet comme un besoin essentiel », *le Médiateur fédéral*, 12 février 2021, [en ligne :] <http://www.federaa-ombudsman.be/fr/content/reconnaitre-Internet-comme-un-besoin-essentiel>, consulté le 23 février 2021.

Conclusion

Le phénomène Internet est mondial et emporte tout sur son passage. Peu de secteurs lui résistent. Même des journaux installés depuis plus d'un siècle ne le peuvent et doivent numériser leur diffusion. Le boum des abonnements par Internet et des demandes de posts ou de podcasts l'ont encore démontré pendant le confinement. Il faut dire que le flot incessant d'informations, parfois contradictoires, diffusées dans les médias classiques, a encore plus donné envie aux citoyens de consulter des actualités quand bon lui semble sur le net sans avoir l'impression de subir les nouvelles. Désormais, les réseaux sociaux restent les médias numéro un pour s'informer. Notamment au sein des publics précarisés. En revanche, si les 10 % non connectés à la maison peuvent encore s'informer via la radio ou la télévision, de plus en plus de domaines n'offrent plus beaucoup d'alternatives au numérique, qu'ils soient bancaires ou même administratifs. Les citoyens n'auraient donc d'autres choix que de monter dans le train du numérique sans tarder. La citoyenneté d'un individu semble désormais autant déterminée par ses compétences numériques que par son pouvoir d'achat. Il nous a été donné d'entendre encore récemment cette petite phrase au sujet d'une personne précarisée économiquement : « Il n'est pas si pauvre, il a un smartphone ! ». Effectivement avoir un tel engin passait pour du luxe il y a un peu plus de 20 ans, mais aujourd'hui, il n'existe aucun moyen d'y échapper, que ce soit pour trouver du travail ou des horaires, réserver un rendez-vous, s'inscrire à une formation ou se former en ligne, faire un virement ou même avoir une vie sociale. Bref, voilà un budget supplémentaire de matériel et d'abonnements. Y ont-ils vraiment gagné ? Et puis n'a-t-on pas un peu mis la charrue avant les bœufs ? Comment demander à quelqu'un qui n'a jamais suivi de formation sur les nouvelles technologies de remplir lui-même un dossier administratif quand déjà auparavant il n'y comprenait rien même avec l'aide d'un fonctionnaire ? Le fameux « do it yourself », « faites-le vous-mêmes », est vendu comme un gage de progrès, mais n'est-ce pas avant tout une manière, ne soyons pas naïfs, de réduire les budgets du privé, mais aussi des services publics, pourtant financés par les impôts ? Le phénomène laisse particulièrement sur le côté les personnes âgées et/ou précarisées. Des personnes qui se sentent déjà isolées et qui doivent faire face à la raréfaction des guichets et à des call-centers saturés qui imposent de longues minutes d'attentes, rallongeant un peu plus la facture téléphonique et la perte de temps.

Cette crise aura également montré les ravages de l'isolement, surtout pour les personnes âgées, peu à l'aise avec la vidéoconférence. « Dans le JT de la RTBF du 13 avril 2020, Sébastien Lepoivre, président du CPAS d'Evere et responsable d'un home où dix personnes âgées sont décédées, faisait remarquer que seule l'une d'entre elles présentait un cas avéré de COVID-19. Dans le silence qui suivait, la journaliste Elisabeth Groutars lui demandait alors : « Vous pensez que certaines personnes se laissent mourir ? – Oui », répondait-il sobrement ». ⁶²

Comment imaginer l'avenir pour ces publics quand on leur parle de futur merveilleux avec des villes intelligentes, des voitures intelligentes, des lunettes intelligentes, des chaussures intelligentes... Tout va être intelligent. Mais qui va en profiter ? Aujourd'hui un cinquième des enfants belges vit sous le seuil de pauvreté et 40 % des Belges sont à risque d'exclusion numérique. Il est évident que les cinq prochaines années seront très difficiles pour de nombreux Belges, les anciens mais aussi les nouveaux pauvres, ceux qui ont vu leur maigre épargne fondre comme neige au soleil et qui n'ont plus pu payer leurs factures, ceux qui ont reporté leurs soins de santé aux calendes grecques, etc. Comment et quand ce public croissant va-t-il pouvoir s'accrocher au train du numérique quand celui-ci ne cesse d'accélérer ?

À l'évidence c'est la conjonction de plusieurs facteurs qui évitera une fracture numérique irréversible à notre société belge :

- La facilité d'accès à Internet, peut-être comme bien public. S'il ne peut être gratuit, qu'il soit au moins bon marché pour tous et permette de sortir de ces abonnements télécoms les plus chers de l'UE.
- La simplification administrative, facilement compréhensible, avec la possibilité d'obtenir une aide auprès de l'administration ou de l'entreprise concernée. Une simplification qui devra être pensée pour un usage aisé sur smartphone.
- Un projet inclusif cohérent avec par exemple une prise en charge des frais de déplacement vers les EPN ou encore une formation des acteurs sociaux pour qu'ils puissent venir en aide et accompagner sereinement et efficacement les personnes qui en ont besoin.
- Une initiation continue qui permette aux citoyens de suivre les évolutions

⁶² I. KAUFER, « Personnes âgées et confinement : « Mourir de solitude » », RTBF, 15 avril 2020, [en ligne :] https://www.rtb.be/info/dossier/les-grenades/detail_personnes-agees-et-confinement-mourir-de-solitude-une-chronique-d-irene-kaufer?id=10482516, consulté le 23 novembre 2020.

technologiques, les nouveaux pièges d'Internet et sa logique de fonctionnement, les données personnelles ou encore le RGPD, le Règlement général de protection des données, pour une utilisation responsable du net.

- Rendre attractif le numérique pour ceux qui l'utilisent peu ou pas.
- Comme le signale [easy.brussels](#), la politique d'inclusion numérique devra par ailleurs être transversale, basée sur une vision commune par toutes les parties prenantes.

Mais désormais la crise de la COVID a augmenté la pauvreté en Belgique et de nombreux retards de paiement (loyers ou hypothèque, soins, prêts à la consommation, électricité, eau, gaz, téléphone...) sont à prévoir, surtout chez les jeunes comme le soulignait la troisième enquête de santé COVID-19 de Sciensano. Certaines zones du pays semblent même plus à risques. Selon les données 2019 de l'enquête sur les revenus et les conditions de vie (EU-SILC), publiées par Statbel, « Le risque de pauvreté ou d'exclusion sociale est plus important en Région bruxelloise (37,8 % de la population) et dans le Hainaut (29,5%) (...) C'est même dans le Hainaut que les personnes souffrent le plus de « privation matérielle sévère » avec 10,7 % de la population touchée »⁶³.

Tout cela laisse craindre une aggravation de la fracture numérique et sociale dans les cinq prochaines années. Des fractures qui risquent d'être bien plus difficile à résorber qu'elles ne l'étaient il y a un an.

Le défi est assurément de taille pour nos services publics.

**

Philippe Courteille est licencié en journalisme et communication de l'ULB. Il a travaillé comme journaliste-réalisateur freelance pour de nombreuses émissions de télévision pendant 25 ans. Il est aujourd'hui responsable de la thématique Médias & Actions citoyennes du CPCP.

⁶³ BELGA, « Le risque de pauvreté est plus important à Bruxelles et dans le Hainaut selon une enquête », RTBF, 15 octobre 2020, [en ligne :] https://www.rtb.be/info/regions/bruxelles/detail_le-risque-de-pauvrete-est-plus-important-a-bruxelles-et-dans-le-hainaut-selon-une-enquete?id=10609379, consulté le 10 novembre 2020.

COURTEILLE Philippe, *COVID, précarité et médias*, Bruxelles : CPCP, Analyse n° 428, 2021, [en ligne :] <http://www.cpcp.be/publications/covid-medias>.

DÉSIREUX D'EN SAVOIR PLUS !

Animation, conférence, table ronde... n'hésitez pas à nous contacter,
Nous sommes à votre service pour organiser des activités sur cette thématique.

www.cpcp.be



Avec le soutien du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles

La COVID a précipité des milliers de Belges dans la pauvreté, particulièrement côté francophone. Parmi ceux-ci, des indépendants, des travailleurs pauvres ou encore des personnes qui ont vu fondre leur épargne comme neige au soleil pendant cette crise. Ironie de l'histoire, la pauvreté augmente les risques de propagation du virus, ce qui risque d'augmenter la pauvreté, ce qui risque d'augmenter la propagation du virus, etc. cela pourrait être sans fin. Les personnes précarisées, tout comme les personnes âgées, auraient donc dû être un public prioritaire dans les décisions politiques. Pourtant, force est de constater que, face à l'obligation de confinement pour les citoyens, les gouvernements du pays ont souvent répondu par des solutions numériques. Or les premières victimes de la fracture numérique sont justement les personnes précarisées et les personnes âgées, elles-mêmes premières victimes de la COVID-19. Les chiffres de la Fondation Roi Baudouin d'août 2020 sont pourtant sans appel : 40 % des Belges sont à risque d'exclusion numérique. Les plus fragiles d'entre nous, ont-ils donc pu suivre ? Les solutions numériques proposées ont-elles répondu à leurs besoins parmi les plus essentiels ? Les différents médias ont-ils pu les aider à s'informer correctement ? Et nos gouvernants, en nous imaginant tous connectés, ne se déconnectent-ils pas toujours plus des réalités sociales d'une partie désormais croissante du pays ? Ce sont les différentes questions auxquelles tente de répondre cette analyse.

Centre Permanent pour la Citoyenneté et la Participation

Avenue des Arts, 50/bte 6 – 1000 Bruxelles

0493 94 89 43 | info@cpcp.be

www.cpcp.be | www.facebook.com/CPCPasbl

Toutes nos publications sont disponibles en téléchargement libre :
www.cpcp.be/publications/