

La pandémie de COVID-19 étale au grand jour la fracture numérique, selon le dernier rapport de Capgemini

Les secteurs public et privé doivent agir dès aujourd'hui pour faciliter l'accès aux services indispensables, combattre l'exclusion sociale et favoriser la mobilité professionnelle des populations qui n'ont pas accès aux technologies numériques

Paris, le 5 mai 2020 – Selon le dernier rapport du [Capgemini Research Institute](#), il est urgent de combler le fossé numérique qui existe entre les populations à travers le monde, une nécessité aggravée par la pandémie de COVID-19. Lutter contre l'exclusion digitale est une responsabilité conjointe des entreprises publiques et privées, qui doivent coopérer pour veiller à ce que les populations marginalisées ne se voient pas exclues de l'accès aux services essentiels.

L'étude intitulée « [The Great Digital Divide: Why bringing the digitally excluded online should be a global priority](#) » révèle que, même dans la période précédant la pandémie, 69% des personnes dépourvues d'accès à Internet vivaient dans la pauvreté¹, et que 48% des personnes sans accès au Web désirent pouvoir y accéder: une tendance qui va s'accroître avec les événements mondiaux de ces derniers mois.

Le rapport met en évidence que la fracture numérique concerne des personnes d'âges, d'états de santé et d'expériences divers, y compris avant la pandémie. Près de 40% des personnes déconnectées vivant dans la pauvreté n'ont jamais utilisé Internet à cause du coût d'accès. Parmi les répondants à l'étude², la tranche d'âge avec la plus forte proportion de personnes déconnectées est celle des 18-36 ans (43%). La complexité d'Internet et un "manque d'intérêt", lié à la peur ressentie, sont également cités par respectivement 65% et 65% des personnes interrogées. Ces populations se retrouvent privées d'accès aux services publics tels que les informations sanitaires essentielles à un moment où les gouvernements à travers le monde basculent leurs ressources et modes de communication vers le numérique.

Le COVID-19 a imposé un changement radical de notre façon de vivre, de travailler et de nous socialiser ; tandis que le taux de chômage grimpe en flèche et que les populations s'isolent de leurs proches, un niveau basique

1 Pour les besoins de cette étude, la définition de la pauvreté ou des faibles revenus qui a été retenue varie selon les critères des pays en Europe, aux États-Unis et en Inde :

- Pour la France, l'Allemagne, la Suède et le Royaume-Uni, Eurostat, en collaboration avec l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) en France et le Système statistique européen en Europe, définit la population à faible revenu comme le taux de risque de pauvreté, c'est-à-dire la proportion de personnes ayant un revenu disponible équivalent (après transferts sociaux) inférieur au seuil de risque de pauvreté, qui est fixé à 60% du revenu disponible équivalent médian national après transferts sociaux.

- Pour les États-Unis, le Registre fédéral du ministère de la santé et des services sociaux (HHS - *Federal Register in the Department of Health and Human Services*) publie chaque année des directives sur la pauvreté en fonction de la taille des ménages/familles. Les directives sur la pauvreté sont une version simplifiée des seuils de pauvreté fédéraux publiés chaque année par le Bureau du recensement. Le seuil de pauvreté en 2019 pour une famille de quatre personnes dans les 48 États (à l'exception de l'Alaska et d'Hawaï) est de 25 750,43.

- Pour l'Inde, la population à faible revenu a été définie comme ayant un revenu mensuel du ménage inférieur à ₹20 000 par mois.

2 Le *Capgemini Research Institute* a interrogé par téléphone et via des discussions en face à face 1 304 personnes aujourd'hui non connectées.



d'inclusion numérique est devenu un besoin quasi vital pour tous. Les conclusions de cette étude menée juste avant la flambée épidémique sont encore plus pertinentes dans le contexte actuel, marqué par une dépendance croissante envers les services numériques exacerbant encore la situation déjà très délicate dans laquelle se trouvait la population déconnectée.

Voici les principales conclusions du rapport :

Être déconnecté conduit à l'exclusion sociale et entrave l'accès aux services publics

- Être déconnecté peut amener à un sentiment d'isolement, d'infériorité ou de solitude : 46% des sondés déconnectés ont répondu qu'ils se sentiraient davantage connectés à leurs amis et à leur famille s'ils avaient accès à Internet.
- Seulement 19% des personnes déconnectées qui vivent dans la pauvreté ont répondu avoir effectué au cours des douze derniers mois une demande de prestations sociales en rapport à leur situation : âge, handicap ou autre. Ceci risque à terme d'être problématique alors que l'administration et les services publics en mode numérique s'imposent progressivement, d'après le rapport.
- 34% des sondés ont exprimé un intérêt à recourir à Internet pour effectuer des demandes d'aide publique dans des domaines tels que le logement, l'alimentation ou la santé, en conséquence notamment de la dématérialisation des services publics et des difficultés croissantes rencontrées par les personnes en difficulté pour effectuer leurs démarches en ligne.

Être déconnecté limite la mobilité professionnelle

Les difficultés rencontrées pour postuler à des emplois sur Internet et l'absence d'accès aux outils d'apprentissage et de formation en ligne peuvent entraver la mobilité professionnelle des personnes déconnectées, tandis qu'un développement insuffisant de compétences dans le numérique est de nature à inhiber le potentiel de mobilité professionnelle après l'embauche :

- 44% des répondants déconnectés pensent qu'ils pourraient trouver des emplois mieux rémunérés et se former s'ils avaient accès à Internet.
- Au total, ce sont 29% des sondés déconnectés qui souhaiteraient être en capacité de rechercher des emplois et de candidater en ligne, un chiffre qui bondit à 41% chez les 22-36 ans.

La fracture numérique a également un impact négatif sur les compétences et l'apprentissage

La fracture numérique ne se résume pas à l'accès à Internet : elle touche aussi les populations connectées sur les sujets de l'amélioration des compétences et de l'apprentissage. Grâce à la progression de leurs aptitudes en ligne, les personnes interrogées déclarent avoir été en mesure d'améliorer leur formation et de trouver un emploi mieux rémunéré (40%), d'offrir plus d'opportunités à leurs enfants (34%), d'éviter des problèmes de paiement de factures (33%) et d'obtenir des prestations sociales dont ils ne bénéficiaient pas auparavant (32%).

Comblé le fossé existant doit relever d'une responsabilité partagée

L'étude réalisée par Capgemini pointe la nécessité de ne pas faire porter la responsabilité de l'inclusion numérique et de l'accès à Internet qu'à un seul acteur. Dans le monde d'aujourd'hui, les entreprises privées doivent repenser leur rôle : de plus en plus dépendantes non seulement de leurs parties-prenantes mais également de leurs clients, collaborateurs et communautés, elles se doivent d'étudier plus largement en quoi elles peuvent influencer positivement l'évolution de la société sur le long terme en intégrant l'inclusion et l'égalité numériques à leur stratégie. Parallèlement, les gouvernements et le secteur public doivent jouer un rôle majeur dans le domaine de l'accès et la disponibilité de l'Internet, notamment pour les populations marginalisées. Cela peut se faire à plusieurs niveaux : celui de l'accès à Internet dans les lieux publics, celui de l'accès privé à



domicile ainsi que l'acquisition des compétences numériques basiques nécessaires ; ce qui suppose toutefois d'améliorer l'accessibilité en ligne des services publics et de veiller à maintenir des prix bas pour les consommateurs.

Ensemble, les entreprises et les décideurs politiques doivent faire éclore une communauté mondiale de l'action en faveur de l'inclusion numérique. Ils peuvent mobiliser leurs pairs, les ONG, des universitaires et des gouvernements pour favoriser l'adoption de politiques fondées sur l'inclusion numérique et mettre en place des projets pro bono en tirant parti de l'expertise de partenaires.

« La pandémie COVID-19 exercera probablement un impact durable sur l'accès aux services publics et sur notre comportement envers le télétravail notamment. Par conséquent, les entreprises qui luttent contre la fracture numérique ont le devoir collectif d'agir sur le long terme, plutôt que de trouver des solutions provisoires, » explique Lucie Taurines, à la tête de l'inclusion numérique chez Capgemini. *« Dans le sillage de cette pandémie, nous anticipons un comblement du fossé numérique pour certaines populations. Les personnes âgées qui n'avaient pas ressenti jusqu'à présent le besoin d'accéder au numérique vont rapidement adopter des outils digitaux pour remplacer les interactions en face à face et la fourniture de biens, par exemple. Cependant, cela ne concernera que les populations qui auparavant avaient théoriquement la possibilité d'accéder à Internet mais choisissaient délibérément de ne pas y avoir recours. L'impact de cette fracture se fera par contre ressentir auprès des populations qui ne peuvent toujours pas recourir aux services en ligne en raison soit d'un coût prohibitif, soit d'une absence locale de fourniture. Et il est à prévoir que cette fracture se fera ressentir de manière encore plus exacerbée, notamment pour les populations déjà démunies ou vivant sous le seuil de pauvreté. »*

Pour réduire la fracture numérique et mener le combat de l'inclusion digitale, le groupe Capgemini a mis en place un programme autour de quatre domaines prioritaires :

- **L'alphabétisation numérique** : apporter un véritable soutien en vue de permettre aux exclus du numérique de gagner en autonomie dans l'accès aux services publics et privés en ligne et de s'ouvrir de nouvelles opportunités.
- **Des « Digital academies »** : prodiguant des formations aux compétences digitales destinées à stimuler l'inclusion professionnelle des populations défavorisées et de celles éloignées du marché de l'emploi.
- **La technologie pour un avenir positif** : associer technologie, business et société pour résoudre les grands problèmes sociétaux et exercer une influence positive grâce aux technologies de pointe.
- **Le Thought leadership** : travailler avec des groupes de réflexion et *think tanks* et mobiliser clients, ONG partenaires, organismes publics et structures de formation pour mener des initiatives impactantes dans le domaine de l'inclusion numérique.

Pour en savoir plus sur le programme de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) du groupe Capgemini et ses initiatives d'inclusion numérique, consultez la [page RSE](#) du Groupe.

Pour consulter l'étude dans son intégralité, cliquez [ici](#).



Méthodologie

Pour réaliser cette étude, le *Capgemini Research Institute* a adopté une approche à deux volets et interrogé plus de 5 000 personnes en France, en Allemagne, en Inde, en Suède, au Royaume-Uni et aux Etats-Unis. L'étude a été menée de décembre 2019 à février 2020.

- Pour mieux cerner la population connectée, l'Institut a interrogé en ligne 3 750 personnes, dont 56% en dessous du seuil de pauvreté et 44% au-dessus.
- Pour mieux cerner la population non connectée, l'Institut a interrogé 1 000 personnes par téléphone et 304 personnes en face à face: 69% vivant en dessous du seuil de pauvreté contre 31% ne vivant pas dans la pauvreté.

L'Institut a également mené des entretiens individuels avec 26 hauts responsables de 22 organisations à but non lucratif, associations caritatives et ONG qui travaillent dans le domaine de l'inclusion digitale ainsi que de sociétés privées ayant adopté des initiatives en faveur de l'inclusion numérique en France, en Allemagne, en Inde, au Royaume-Uni et aux Etats-Unis.

À propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial du conseil, de la transformation numérique, des services technologiques et d'ingénierie. A la pointe de l'innovation, le Groupe aide ses clients à saisir l'ensemble des opportunités que présentent le cloud, le digital et les plateformes. Fort de plus de 50 ans d'expérience et d'une grande expertise des différents secteurs d'activité, il accompagne les entreprises et organisations dans la réalisation de leurs ambitions, de la définition de leur stratégie à la mise en œuvre de leurs opérations. Pour Capgemini, ce sont les hommes et les femmes qui donnent toute sa valeur à la technologie. Résolument multiculturel, le Groupe compte aujourd'hui 270 000 collaborateurs présents dans près de 50 pays. Avec Altran, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires combiné de 17 milliards d'euros en 2019.

Plus d'informations sur www.capgemini.com. *People matter, results count.*

À propos du Capgemini Research Institute

Le « Capgemini Research Institute » est le centre de recherche de Capgemini. Il publie régulièrement des études sur l'impact des technologies digitales au sein des organisations et des grands secteurs économiques. L'équipe de l'Institut s'appuie sur le réseau international d'experts de Capgemini et travaille en étroite collaboration avec les partenaires académiques et technologiques du Groupe. Il dispose de plusieurs centres de recherche dédiés en Inde, au Royaume-Uni, à Singapour et aux Etats-Unis. Il a été récemment classé N°1 mondial pour la qualité de ses recherches par des analystes indépendants.

Plus d'informations sur <https://www.capgemini.com/researchinstitute/>