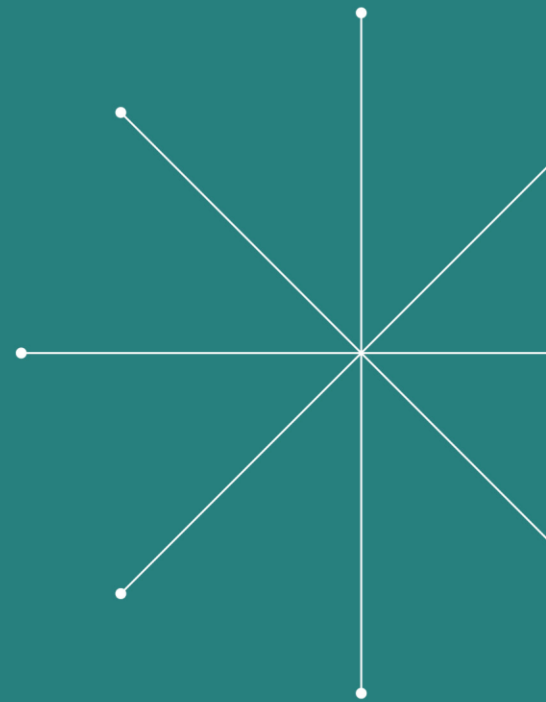
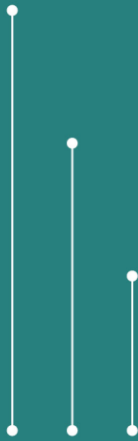


Quels effets de la crise sanitaire sur la sensibilité des individus à la protection de la vie privée ?



Commission nationale
informatique & libertés

Rapport final



Janvier 2021

Sommaire

Rappel des objectifs et de la méthode	4
1. Le contexte et les objectifs de l'étude	4
2. La méthodologie	5
2.1. La constitution de la population d'enquête.....	5
2.2. Les modalités d'identification des enquêtés	5
2.3. Les caractéristiques des enquêtés	6
2.4. Le déroulement des entretiens.....	10
Chapitre 1 : La période de confinement a été systématiquement synonyme d'essor des pratiques numériques	12
1. Une grande diversité d'usages du numérique avant le confinement.....	12
1.1. D'une utilisation quotidienne et intensive des outils numériques à des pratiques beaucoup plus ponctuelles... ..	12
1.2. Dans le panel, quatre grands profils d'utilisateurs du numérique ?	14
2. Un accroissement et/ou une diversification des usages du numérique systématique pendant le confinement, malgré des configurations très hétérogènes.....	18
2.1. Des configurations très variables, lors de la période de confinement, chez les enquêtés.....	18
2.2. Une amplification des usages du numérique, à des degrés divers.....	21
Chapitre 2 : Une période vécue comme exceptionnelle, placée sous le signe de l'adaptation, qui a favorisé l'adoption de nouveaux usages numériques	28
1. Un vécu globalement positif de ces nouveaux usages... mais des logiques distinctes suivant les sphères considérées	28
1.1. Le numérique, avant tout perçu comme une fenêtre vers l'extérieur.....	28
1.2. Dans le cadre du télétravail, un contexte de souplesse et d'arrangements qui a souvent été perçu comme peu contraignant.....	31
1.3. Dans le cadre de la scolarité à distance, un usage du numérique qui a souvent été perçu comme trop limité par les parents.....	33
2. Néanmoins, des stratégies de préservation de l'espace privé – plus ou moins vécues comme telles – émergent	37
2.1. Des ajustements pour contenir le mélange des sphères et le « risque » d'intrusion, essentiellement dans le cadre du télétravail	37

2.2.	Mais des tensions ou points de friction dans certaines situations	40
2.3.	Une porosité des sphères sociales qui a parfois pu être vécue sur un mode plus positif	44
3.	Différents exemples de trajectoires d'usage des outils numériques pendant le confinement	45

Chapitre 3 : Une amplification des usages du numérique qui ne s'est généralement pas accompagnée d'une prise de conscience ou d'une sensibilité accrue vis-à-vis de la protection des données personnelles ? 50

1.	La protection des données personnelles : de quoi parle-t-on ?	50
1.1.	Une sensibilité à la question des données personnelles mise en avant par la plupart des enquêtés, mais un sujet qui n'émerge pas spontanément au cours des entretiens	50
1.2.	Différentes acceptions des « données personnelles », auxquelles sont associés des niveaux de sensibilité différenciés	52
2.	Des pratiques de protection des données personnelles qui varient selon les enquêtés, et qui ne correspondent pas nécessairement au niveau de « sensibilité » exprimé sur cette question ?.....	59
2.1.	Différentes postures types vis-à-vis de la protection des données personnelles.....	59
2.2.	Des postures qui ne sont pas liées mécaniquement à la typologie des usagers des outils numériques, et qui peuvent varier suivant les contextes	63
3.	Un lien difficile à établir entre préservation de la vie privée (dans un contexte de plus grande porosité des sphères) et protection des données personnelles.....	67
3.1.	Un lien entre vie privée et données personnelles qui n'a rien d'évident pour les enquêtés	67
3.2.	Une incidence limitée du confinement sur la sensibilité des individus à la protection des données personnelles ?	69

Conclusion 73

Rappel des objectifs et de la méthode

1. Le contexte et les objectifs de l'étude

Au cours du printemps 2020, la situation de crise sanitaire et les mesures de confinement et de distanciation imposées à la population ont fait évoluer massivement les pratiques numériques.

Selon les enquêtes de Médiamétrie, le temps passé sur Internet a cru de plus de 36% durant la seconde quinzaine de mars par rapport à l'année précédente.

D'une part, l'utilisation des services numériques habituels s'est intensifiée. Les réseaux sociaux ont été utilisés massivement pour garder le lien entre famille, amis et collègues ; les sites des médias ont connu des chiffres de fréquentation en forte hausse, tout comme les plateformes de streaming ou les sites de e-commerce et de livraisons de courses et de repas. **D'autre part, des pratiques numériques minoritaires ont connu un développement important.** Le télétravail est devenu l'espace de quelques semaines la norme pour un nombre conséquent de salariés, en particulier pour les cadres et les professions intermédiaires. Les plateformes d'enseignement à distance ont également connu un succès important en raison de la fermeture des écoles et du plan de continuité pédagogique. Au-delà des outils préconisés par le Ministère de l'Education nationale (« Ma classe à la maison », proposé par le CNED, ENT ou encore logiciel Pronote), les enseignants ont parfois dû s'adapter (problèmes techniques de Pronote, saturation de la plateforme du CNED, maîtrise inégale de ces environnements numériques...), en recourant à des outils utilisés quotidiennement par leurs élèves (WhatsApp, Discord, Snapchat, etc.).

Ainsi, dans l'ensemble des sphères sociales, l'utilisation de services à distance s'est intensifiée.

Par ailleurs, cette évolution des pratiques numériques et les mesures envisagées de gestion de l'épidémie ont fait émerger des enjeux et des débats majeurs quant à la protection de la vie privée : les débats autour de l'application Stopcovid, notamment, ont mis en évidence les craintes relatives à un dispositif de collecte des données personnelles, et ce même s'il poursuit un objectif de santé publique. Cet essor, à la fois rapide et massif, des pratiques numériques fait émerger un certain nombre de questionnements. Comment la période du confinement et l'intrusion du monde extérieur dans le foyer par l'entremise de l'écran, pour des raisons professionnelles et scolaires notamment, a configuré et/ou reconfiguré le rapport des individus à leur intimité et à la vie privée ? Comment cette plus grande porosité des différentes sphères sociales a-t-elle été vécue ? A-t-elle engendré des questionnements, des tensions, des ajustements, voire des stratégies adaptatives pour y faire face, et limiter le mélange des sphères et des registres ? Dans quelle mesure ces nouvelles configurations ont-elles nourri des questionnements et réflexions quant à la protection des données numériques individuelles ? Observe-t-on une hausse de la sensibilité quant à cette question de la protection des données en lien avec la période de confinement ?

Pour repérer et comprendre ces évolutions, **le laboratoire d'innovation numérique (LINC) de la CNIL a souhaité mener une enquête qualitative exploratoire**, afin de recueillir et analyser l'évolution des perceptions et des pratiques numériques liées à la crise sanitaire, sous le prisme de la protection de la vie privée.

2. La méthodologie

2.1. La constitution de la population d'enquête

La méthode repose sur **la réalisation de 25 entretiens semi-directifs approfondis**. S'agissant de la constitution de l'échantillon d'enquêtés, plusieurs partis-pris ont été retenus. Au regard du nombre relativement limité d'entretiens réalisés, il a été d'abord convenu de **resserrer pour partie la focale de la population d'enquête**. En premier lieu, nous avons décidé de **cibler des personnes ayant des enfants en charge** : il s'agissait par là de garantir une relative homogénéité dans les conditions de confinement étudiées, en faisant de la question de l'enseignement à distance un thème qui pourrait être systématiquement balayé au cours des entretiens. En second lieu, pour éviter une trop grande dispersion des situations, nous avons fait **le choix de nous centrer sur des personnes occupant un emploi**. En revanche, les configurations en termes de modalités d'exercice de l'activité professionnelle pendant la période de confinement pouvaient varier (poursuite de l'activité professionnelle sur le lieu de travail ou télétravail ; activité partielle, chômage technique ou temps plein...). Compte tenu de l'objet d'étude, sélectionner uniquement des situations de télétravail aurait pu, de prime abord, sembler intéressant, mais cela aurait supposé d'exclure une trop grande partie des situations et, surtout, tout un pan de catégories socioprofessionnelles (hors cadres et professions intermédiaires). Cette option a donc été exclue.

Au-delà de ces deux critères, **l'enjeu était en revanche de représenter, parmi les enquêtés, une variété de profils et de situations** : l'étude se fondant sur une méthode qualitative, il ne s'agissait en aucun cas de constituer un échantillon représentatif statistiquement, mais d'identifier une variété de profils afin de mettre à jour des cas de figure les plus variés possibles (échantillon illustratif). Deux variables, en particulier, nous ont semblé centrales pour bâtir un échantillon suffisamment diversifié : la catégorie socio-professionnelle des enquêtés et le sexe. L'objectif était ainsi de représenter environ 1/3 de cadres, 1/3 de professions intermédiaire et 1/3 d'employés-ouvriers, et d'assurer une représentation relativement équilibrée d'hommes et de femmes parmi les enquêtés.

2.2. Les modalités d'identification des enquêtés

S'agissant de l'identification et du « recrutement » des enquêtés, différentes techniques ont été utilisées. Deux méthodes principales avaient en effet été identifiées : d'une part, **le recrutement de proche en proche, en diffusant un appel à témoignages dans nos réseaux personnels et professionnels** ; d'autre part, **un appel à témoignages relayé sur un ensemble de sites internet, groupes, et via les réseaux sociaux** (LinkedIn, groupes Facebook). Pour cette seconde option, plusieurs types de relais ont été identifiés (notamment pour éviter *a priori* un biais trop important en termes de milieux sociaux d'appartenance) : groupes de parents sur Facebook, associations de quartier, associations de soutien scolaires franciliennes. Ce second vecteur de recrutement n'a cependant pas été très fécond pour identifier de personnes acceptant de participer : malgré l'acceptation, par beaucoup d'entre eux, de relayer l'appel à témoignages et ou de l'afficher dans leurs locaux, personne ne s'est manifesté. Seule une association de quartier – contactée par le biais de son groupe Facebook – a permis de trouver plusieurs personnes acceptant de se prêter au jeu de l'entretien. Le recrutement de proche en proche a constitué un canal de recrutement plus efficace, mais qui s'est rapidement tari après une première vague d'entretiens (auprès d'enquêtés aux profils et situations globalement très homogènes).

Face à ces difficultés, deux ajustements ont été apportés au protocole de recrutement : d'une part, le second confinement nous a amené à transformer les entretiens en face-à-face en entretiens à distance (par téléphone ou en visioconférence), ce qui a permis d'élargir le périmètre à l'ensemble du territoire français ; d'autre part, nous avons testé l'introduction d'un dispositif de rétribution incitatif (bon d'achat de 30 €) pour faciliter l'adhésion des enquêtés. Cet élargissement du périmètre géographique, l'assouplissement des conditions de réalisation des entretiens et la mise en place d'un principe de gratification ont facilité le processus de « recrutement » par la suite : les entretiens étaient plus aisés à organiser, et le bon cadeau semblait souvent faciliter la participation (le dispositif d'entretien pouvant paraître « étrange » de prime abord à des personnes peu coutumières de l'exercice, pouvant nourrir certaines préventions à l'idée de parler d'elles-mêmes ou de leur expérience pendant plus d'une heure). Ces ajustements au protocole de recrutement ont également permis de diversifier plus aisément les milieux socioculturels d'origine des enquêtés.

2.3. Les caractéristiques des enquêtés

Le panel d'enquêtés est ainsi composé de 15 femmes et de 10 hommes, appartenant à des catégories socioprofessionnelles variées : 5 cadres, 4 artisans, commerçants, chefs d'entreprise, 7 professions intermédiaires et 9 employés ou ouvriers. Les enquêtés ont entre 31 ans et 58 ans ; ils ont tous des enfants à charge, d'âge variés (cela va d'enfants en bas âge à des jeunes adultes entrés dans l'enseignement supérieur). La plupart vivent en couple (19 enquêtés) ; une partie d'entre eux sont séparés ou divorcés (6 enquêtés), et élèvent soit seuls leurs enfants, soit en garde alternée. En termes de lieux de résidence, les configurations sont également contrastées : 14 enquêtés vivent en Ile-de-France, les 11 autres en région ; 10 vivent dans des villes de plus de 100 000 habitants, 6 dans des villes dont la population est comprise entre 20 000 et 100 000 habitants, 5 dans des communes de 5 000 à 20 000 habitants et 4 dans des communes de moins de 5 000 habitants. Le détail des caractéristiques socio-démographiques des enquêtés est présenté dans le tableau récapitulatif, en suivant.

Si, globalement, le panel présente donc une réelle diversité en termes de catégories socio-professionnelles, de situations familiales et conjugales, ou de lieux de résidence des enquêtés, **quelques limites ou biais, notamment en lien avec les modalités de « recrutement », sont à noter**. Le recrutement « de proche en proche » a d'abord induit, chez les premiers enquêtés, une homogénéité sociale forte (cadres, vivant en région parisienne). Si cette distorsion du panel a pu être rectifiée par la suite, cette modalité d'identification des enquêtés a en revanche pu mener à un effet de « filière métier », certains enquêtés travaillant dans des conditions proches, voire auprès du même employeur. L'appel au volontariat a également pu (au moins dans un premier temps, lorsqu'il n'y avait pas de dispositif incitatif) contribuer à surreprésenter des personnes spontanément intéressées par le sujet (des personnes très à l'aise avec l'environnement numérique, qui s'étaient déjà interrogés sur la question de l'usage de ces outils pendant le confinement...). A l'inverse, l'échantillon sous-représente certains profils : il compte d'abord très peu de personnes peu diplômées (niveau infra-bac), et peu d'ouvriers, tandis qu'il surreprésente les artisans, commerçants et chefs d'entreprise. Il comprend également peu de personnes travaillant dans le secteur public, même si plusieurs enquêtés travaillent dans des entreprises ou associations assurant une mission de service public.

D'un point de vue plus qualitatif, certaines situations semblent également avoir été peu rencontrées, et on peut faire l'hypothèse qu'elles sont sous-représentées dans le panel. Si l'échantillon compte plusieurs

enquêtés globalement peu à l'aise avec les outils numériques et dont les pratiques numériques restent très modérées, il ne compte en revanche aucune personne qui ne serait pas du tout acculturée à ce type d'usages. Autre élément notable, les personnes rencontrées dans l'échantillon sont, pour la plupart d'entre elles, soit dans des situations professionnelles se caractérisant par un management assez « souple », soit elles disposent d'une grande autonomie dans la réalisation de leurs tâches. De fait, peu d'enquêtés se sont fait imposer par leur employeur de fortes contraintes quant à l'organisation du travail, aux horaires ou à la productivité, pendant le confinement.

Tableau - Caractéristiques socio-démographiques des enquêtés

N°	Pseudonyme	Sexe	Age	Situation familiale	Département de résidence	Taille de la commune	Nombre d'enfants et âge	Niveau de diplôme	Métier	CSP
1	Auréli P.	F	42	En concubinage	75	Plus de 100 000 hab.	2 enfants (11 et 14 ans)	Bac+5	Chargée d'études dans une entreprise	Cadre
2	Isabelle B.	F	44	Mariée	75	Plus de 100 000 hab.	2 enfants (12 et 7 ans)	Bac+5	Consultante en marketing	Artisan, commerçant, chef d'entreprise (ancienne cadre)
3	Stéphanie C.	F	32	Pacsée	95	De 50 000 à 100 000 hab.	2 enfants (10 et 8 ans)	Bac +2	Chargée de relations entreprise dans une Mission Locale	Profession intermédiaire
4	Patricia G.	F	35	Mariée	95	De 50 000 à 100 000 hab.	2 enfants (1 et 6 ans)	Bac +3	Conseillère en insertion sociale et professionnelle dans une Mission Locale	Profession intermédiaire
5	Martial E.	H	58	Marié	75	Plus de 100 000 hab.	2 enfants (20 et 24 ans)	Bac+5	Intermittent du spectacle (comédien, metteur en scène)	Cadre
6	Sophie C.	F	41	En concubinage	75	Plus de 100 000 hab.	2 enfants (7 et 11 ans)	Bac+5	Attachée de presse en ambassade	Cadre
7	Philippe Y.	H	50	Marié	92	De 20 000 à 50 000 hab.	3 enfants (jumeaux de 10 ans, 1 de 14 ans)	Bac+5	Responsable de gestion financière dans une banque	Cadre
8	Tarek K.	H	43	En concubinage	75	Plus de 100 000 hab.	2 enfants (6 et 11 ans)	nc	Artisan dans le bâtiment (vient de monter sa boîte)	Artisan, commerçant, chef d'entreprise (ancien ouvrier)
9	Marc C.	H	46	En concubinage (ne vivent pas ensemble)	75	Plus de 100 000 hab.	2 enfants (11 et 14 ans)	Bac +5	Directeur d'un cabinet de recrutement	Artisan, commerçant, chef d'entreprise
10	Romain V.	H	31	En concubinage	75	Plus de 100 000 hab.	1 enfant (4 ans)	Bac +5	Chef de projet éditorial	Cadre
11	Chantal A.	F	51	Célibataire, divorcée	71	De 5 000 à 20 000 hab.	1 enfant (15 ans)	BEP comptabilité	Aide à domicile	Employée
12	Carolina F.	F	38	En concubinage	91	De 5 000 à 20 000 hab.	2 enfants (16 et 12 ans)	Bac pro secrétariat	Assistante de projet dans une entreprise de télécoms	Employée
13	Marion E.	F	36	En concubinage	21	De 5 000 à 20 000 hab.	1 enfant (10 ans)	Bac+2	Travailleuse sociale (CESF) dans un service médico-social	Profession intermédiaire
14	Elodie G.	F	38	Célibataire, séparée	21	De 5 000 à 20 000 hab.	1 enfant (8 ans)	Bac pro comptabilité	Comptable dans une caisse de retraite	Employée

Enquête qualitative – Quels effets de la crise sanitaire sur la sensibilité des individus à la protection de la vie privée ?

15	Sébastien K.	H	42	Marié	29	Moins de 5 000 hab.	2 enfants (8 et 11 ans)	Bac	Charpentier	Ouvrier
16	Elise B.	F	47	Marié	24	De 20 000 à 50 000 hab.	1 enfant (12 ans)	BTS commerce international	Assistante administrative à son compte	Artisan, commerçant, chef d'entreprise
17	Christophe P.	H	42	Marié	91	De 20 000 à 50 000 hab.	2 enfants (12 et 15 ans)	BTS comptabilité	Comptable dans une caisse de retraite	Employé
18	Éric P.	H	48	Marié	29	Moins de 5 000 hab.	2 enfants (17 et 20 ans)	BTS frigoriste	Technicien de maintenance dans une usine	Profession intermédiaire
19	Christine P.	F	50	En concubinage	21	Moins de 5 000 hab.	2 enfants (10 et 18 ans)	BTS secrétariat de direction	Secrétaire de direction dans une caisse de retraite	Profession intermédiaire
20	Sandrine T.	F	44	Célibataire, divorcée	06	De 50 000 à 100 000 hab.	2 enfants (15 et 18 ans)	BTS unités commerciales	Gérante d'une boutique de prêt à porter	Profession intermédiaire
21	Laurent L.	H	40	Pacsé	33	Moins de 5 000 hab.	1 enfant (7 ans)	Bac+4	Chargé de production	Profession intermédiaire
22	Clarisse H.	F	34	Pacsée	33	Plus de 100 000 hab.	2 enfants (4 et 11 ans)	Bac pro comptabilité	Coordonnatrice enquêtes mystère	Employée
23	Jennifer P.	F	36	Célibataire	06	Plus de 100 000 hab.	2 enfants (2 et 8 ans)	BEP sanitaire et social	AESH (accompagnant des élèves en situation de handicap) et conseillère bien-être à son compte	Employée
24	Sandun W.	H	36	Marié	78	De 5 000 à 20 000 hab.	1 enfant (12 ans)	Bac	Chef de station RATP	Employé
25	Sandra O.	F	50	Célibataire	75	Plus de 100 000 hab.	1 enfant (20 ans)	BTS	Secrétaire	Employée

2.4. Le déroulement des entretiens

Les conditions de déroulement des entretiens ont très rapidement évolué. S'il était initialement prévu de réaliser ces entretiens au domicile des personnes, la persistance des contraintes sanitaires et la survenue d'une seconde période de confinement nous ont amenés à modifier les conditions d'enquête, pour éviter de suspendre totalement l'étude. Ainsi, **seuls quelques entretiens ont pu être réalisés en face-à-face, au domicile des personnes interviewées. Les entretiens suivants ont été réalisés à distance, soit en visioconférence, soit par téléphone.** Ils ont duré en moyenne entre 1h et 1h30.

Si ces entretiens se sont globalement bien déroulés, ils ne se sont pas toujours avérés évidents à mener, en particulier à distance. Le guide avait été construit de façon assez ouverte, pour éviter les effets d'induction et d'imposition de problématique, notamment s'agissant de la question de la protection des données personnelles. La logique générale du guide était de partir de façon assez ouverte d'un récit des pratiques et usages numériques par les enquêtés (avant, et pendant la période de confinement), de saisir les évolutions de pratiques et d'usages, et de déceler et faire émerger les questions que cela avait pu poser en termes d'intrusion dans la sphère privée. La question de la protection des données personnelles faisait l'objet du dernier chapitre du guide, permettant aux enquêtés de développer davantage des éléments qui auraient pu être évoqués préalablement, et/ou de l'aborder directement si cela n'avait pas encore été évoqué.

Si globalement, les entretiens ont permis de recueillir un matériau riche et dense, il faut souligner les quelques difficultés qui ont pu être rencontrées dans la conduite des entretiens.

Le guide d'entretien et, plus globalement, les questionnements soulevés dans le cadre de l'étude, composent un sujet vaste, aux multiples ramifications. La configuration des entretiens, menés pour la plupart à distance, n'a pas toujours facilité un recueil tout à fait exhaustif sur le sujet, l'enquêteur devant faire le choix de « creuser » certains éléments ou exemples en particulier plutôt que de balayer systématiquement l'ensemble des sous-thèmes qu'ouvrait potentiellement le guide d'entretien. Autre élément, des difficultés ont pu être rencontrées à certains moments de « transition » du guide d'entretien : les liens entre l'évolution des pratiques numérique durant la période de confinement, le mélange des sphères, les éventuels sentiments d'intrusion dans la vie privée et, en particulier, la protection des données personnelles ne faisaient pas toujours sens aux yeux des enquêtés.

D'autres éléments ont pu complexifier le processus d'analyse. D'une part, **le caractère relativement récent de la première période de confinement, sa dimension d'urgence et d'exceptionnalité** qui ont amené les personnes à s'adapter à une situation tout à fait inédite **ne facilitent pas toujours le retour réflexif sur cette période.** Certains enquêtés n'ont pas toujours eu conscience de l'évolution de leurs propres pratiques, peuvent avoir des difficultés à les raconter finement ; par ailleurs, l'impératif "pragmatique" l'emporte souvent sur le sens qu'ils pourraient conférer à l'émergence de nouvelles pratiques ou de nouvelles interrogations. Cela suppose donc pour l'enquêteur de parfois travailler « en creux », sur ce qui émerge « entre les lignes » du discours des enquêtés. D'autre part, **les entretiens montrent bien qu'une multiplicité de facteurs jouent sur le rapport au numérique, les évolutions en la matière, le vécu du mélange des sphères, ou encore le rapport à la protection des données personnelles...** Par ailleurs, les enquêtés rencontrés ont expérimenté des configurations familiales et domestiques très variées durant la période de confinement, suivant les modalités de poursuite (ou pas) de l'activité professionnelle, le nombre et l'âge des enfants, la situation conjugale, etc., ce qui amène à des réalités et des vécus très différents de cette période. Pour ces raisons, les facteurs jouant sur telle ou

telle dimension ne sont pas toujours faciles à démêler finement, et ce d'autant plus que le nombre d'entretiens réalisés est limité.

Ces éléments invitent donc à la prudence dans l'analyse et surtout, dans la montée en généralité : **les enseignements présentés dans ce rapport constituent avant tout un travail exploratoire**, qui a vocation à établir de premiers enseignements, à décrire des mécanismes et processus à partir d'une lecture très qualitative des pratiques et des trajectoires... En ce sens, **cette étude ouvre des hypothèses et des pistes de réflexion** qu'il conviendrait de confirmer ou d'infirmer dans des travaux ultérieurs, de plus grande ampleur.

Chapitre 1 : La période de confinement a été systématiquement synonyme d'essor des pratiques numériques

Les études, enquêtes et sondages menés suite au confinement mettent en évidence le développement exponentiel des pratiques numériques et la progression de nouveaux usages - jusque-là circonscrits à une minorité d'internautes - qui ont caractérisé cette période. Si cette transformation à la fois qualitative et quantitative de l'utilisation des outils numériques est indéniable, elle a néanmoins pu prendre des formes et des niveaux d'ampleur très différents, suivant les contextes dans lesquelles elle s'inscrivait. Dans l'échantillon d'enquêtés, les habitudes numériques et les niveaux de maîtrise des outils numériques sont en effet très disparates. Cette première partie vise donc à dépeindre les pratiques et usages habituels des outils numériques des enquêtés avant la période de confinement, pour ensuite décrire les évolutions principales auxquelles ils ont été confrontés en termes d'utilisation du numérique : quels pratiques et usages numériques ont-ils développé pendant la période de confinement ? Dans quels contextes et configurations ces nouvelles pratiques ont-elles émergé ? Quels ont été les facteurs facilitant le développement de ces nouveaux usages ?

1. Une grande diversité d'usages du numérique avant le confinement

1.1. D'une utilisation quotidienne et intensive des outils numériques à des pratiques beaucoup plus ponctuelles...

Avant d'examiner les évolutions des pratiques et des usages des outils numériques pendant la période de confinement, il convient de se pencher au préalable sur les habitudes qu'avaient les enquêtés en la matière avant cette période. **Les situations sont très contrastées de ce point de vue, révélant des niveaux d'acculturation et de fréquence d'utilisation des outils numériques très variés d'un enquêté à l'autre.** En termes de fréquence de recours aux outils numériques, certains enquêtés expliquent user quotidiennement et de façon assez intensive de leur smartphone, tablette et/ou ordinateur (plusieurs heures par jour), pour des usages professionnels et personnels, quand d'autres ont une utilisation beaucoup plus limitée des outils numériques, délimités à des usages bien précis et qui restent ponctuels (par exemple, l'utilisation d'un ordinateur fixe, utilisé de façon occasionnelle, pour certaines démarches en ligne...). Le niveau de maîtrise des outils numériques s'avère, de la même manière, très variable suivant les enquêtés : alors que certains se considèrent comme tout à fait à l'aise vis-à-vis du numérique, sont accoutumés à passer d'un outil à l'autre sans difficulté, d'autres témoignent d'une maîtrise beaucoup plus approximative des outils numériques, soulignant à la fois leur manque d'appétence et de compétences pour tout ce qui touche au sujet.

Ces différences en termes d'habitudes de recours aux outils numériques se doublent, assez logiquement, de niveaux d'équipements hétérogènes dans les ménages étudiés. Dans les foyers des enquêtés les plus rompus à l'utilisation du numérique, l'équipement est très important : chaque membre du foyer compte un à deux outils qu'il utilise pour un usage personnel, qu'il s'agisse d'ordinateurs portables, fixes, de tablettes ou de smartphones. A cela peut s'ajouter un équipement numérique fourni par l'employeur (souvent chez les cadres), à savoir ordinateurs portables et/ou smartphones. De l'autre côté du spectre, chez les enquêtés beaucoup moins habitués à l'utilisation de ces outils, l'équipement se veut beaucoup plus modeste (et, souvent, pour partie vétuste) : il se compose généralement de smartphones, parfois d'une tablette, et d'un ordinateur familial dont l'utilisation peut être limitée par l'ancienneté. L'âge des enfants joue aussi fortement sur l'équipement, les plus grands possédant des outils propres (smartphone, PC portable) qui viennent agrandir le parc numérique familial. A noter que **ces différences d'équipement sont mises en évidence par les enquêtes menées annuellement par le CREDOC** : si le smartphone est devenu au fil des années l'équipement privilégié, dans les ménages français, pour se connecter à internet, des différences significatives en termes d'équipement sont observables en fonction des catégories socio-professionnelles, des niveaux de diplômes et des niveaux de revenus des ménages :

« Le diplôme et le niveau de revenus sont déterminants dans la détention d'un ordinateur, d'un smartphone et d'une tablette : 50% des hauts revenus et 41% des diplômés du supérieur possèdent les trois, tandis que seuls 18% des bas revenus et 13% des non diplômés sont triplement équipés (contre 32% en moyenne) »¹.

Ces éléments dessinent donc une grande variété en termes de « points de départ » d'utilisation du numérique dans l'échantillon de personnes rencontrées, qu'il s'agisse de fréquence d'utilisation ou de niveau d'équipement. **Mais au-delà, ce sont également les différences en termes d'usages de ces outils qu'il convient de décrire.** Si la « fracture numérique » a d'abord été étudiée surtout au prisme de l'accessibilité à Internet et aux outils numériques, les écarts se sont (en partie) comblés au cours des dernières années. Dans le rapport au numérique, les différences ne se jouent ainsi plus tant en termes de connexion à internet ou d'accès à un équipement permettant de s'y connecter, mais plutôt en termes d'usages, de modes d'appropriation de ces outils numériques. Ainsi, les enquêtes annuelles du CREDOC montrent que les individus diplômés ont des usages d'internet plus diversifiés. Dans un article ironiquement intitulé « Le numérique abolit les distances sociales », Dominique Pasquier souligne l'étendue des écarts qui persistent, en termes d'usages et d'appropriation des outils numériques, entre les milieux sociaux.

« Certains dispositifs de communication n'ont pas passé la barrière sociale, comme le mail. Si chez les cadres, il est au cœur de la communication interpersonnelle et de la vie professionnelle, chez les ouvriers et les employés ses usages sont contraints et purement utilitaires, pour faire des achats en ligne ou échanger avec des services administratifs. »²

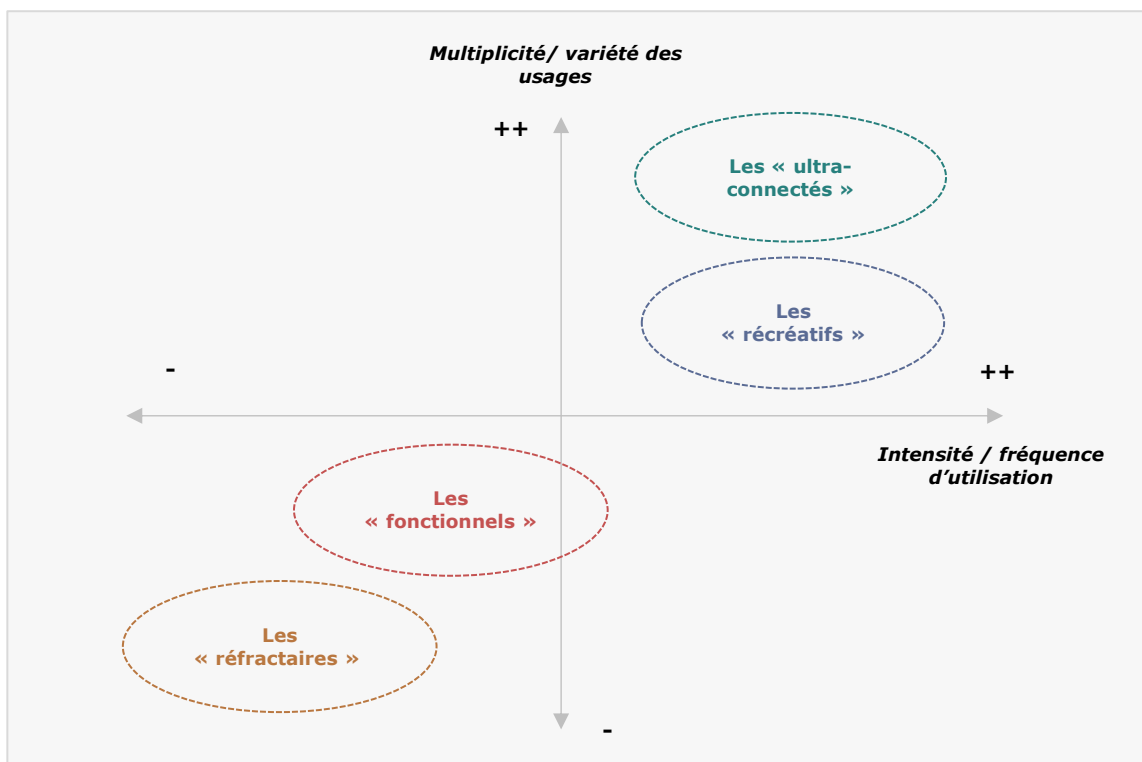
¹ CREDOC, « Baromètre du numérique 2019. Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française en 2019. », p. 55.

² Pasquier Dominique, « « Le numérique abolit les distances sociales. » », dans : Olivier Mascret éd., *La France d'en bas ? Idées reçues sur les classes populaires*. Paris, Le Cavalier Bleu, « Idées reçues », 2019, p. 159.

1.2. Dans le panel, quatre grands profils d’usagers du numérique ?

Parmi les enquêtés rencontrés, les usages des outils numériques sont effectivement inégaux et variés. Ainsi, **pour rendre compte de ces écarts en termes de pratiques numériques « ordinaires », il est possible d’esquisser quatre grandes « catégories » d’usagers, à partir de deux facteurs principaux** : d’une part, le niveau d’intensité ou de fréquence d’utilisation des outils numériques ; d’autre part, la plus ou moins grande multiplicité des types d’usages qui en sont faits (usage professionnel, récréatif, utilitaire ou pratique, informatif, communicationnel...). Schématiquement, ces 4 grands « profils-types » peuvent être positionnés sur deux grands axes, ainsi que le propose le schéma proposé en suivant.

Essai de typologie : quatre grands profils d’usagers du numérique, dans le panel



Précision méthodologique : cette ébauche de typologie ne prétend en aucun cas à constituer une photographie fixe ni exhaustive d’usagers du numérique. Les facteurs d’analyse sont issus de 25 entretiens seulement et n’ont pas vocation à être généralisés ; la réalisation d’entretiens supplémentaires permettrait certainement d’affiner cette catégorisation, ou de faire émerger de nouveaux « types ». Cette catégorisation nous semble néanmoins opérante pour dégager de grandes tendances à des fins d’analyse. Il s’agit en ce sens plus d’un cadre d’analyse que d’une catégorisation stricte ; elle se fonde par ailleurs sur une modélisation de la réalité (certains usagers pouvant se trouver à l’intersection de différentes catégories), et doit donc être interprétée avec précaution.

La première catégorie, que l’on peut qualifier **d’usagers « ultra-connectés »**, est composée de personnes très équipées sur le plan informatique, qui cumulent bien souvent différents outils au sein du foyer, avec des usages bien définis (outils familiaux, outils personnels, outils professionnels). Ils ont une **utilisation intense du numérique, à la fois en termes de temps passé et en termes de diversité**

d’usages : ils s’en servent à la fois quotidiennement pour des raisons professionnelles, y ont recours très régulièrement pour accéder à un certain nombre de biens et services de façon dématérialisée (achats en ligne, prise de rendez-vous médicale, démarches administratives...) dans le cadre de leurs loisirs (consommation de produits audiovisuels), pour s’informer ou encore pour communiquer avec leurs proches ou d’autres cercles de sociabilité (usage intense de WhatsApp, des réseaux sociaux...). Ils ont une bonne maîtrise technique des outils, passent d’un usage à l’autre sans difficulté, tout en revendiquant un certain « contrôle » de ces différents usages. Cela peut passer par exemple par des modes d’utilisation différenciés en fonction des réseaux sociaux, avec des frontières clairement établies entre chaque plateforme et peu de mélange des « registres », ou encore par un certain contrôle du temps passé sur internet, pour soi ou (surtout) pour ses enfants.

Portait d’une usagère « ultra-connectée » : le cas de Sophie C.

Sophie C. a 41 ans et vit en concubinage avec son conjoint dans une grande ville. Ils ont deux enfants, de 7 et 11 ans. Titulaire d’un bac+5, elle a travaillé dans le journalisme, avant de devenir il y a 5 ans attachée de presse dans une ambassade. En termes d’équipement personnel, le couple dispose de 2 ordinateurs – un fixe et un portable -, d’une tablette et de 2 smartphones personnels. L’ordinateur fixe, installé dans le salon, sert beaucoup pour écouter de la musique, et pour le travail de Sébastien. Le portable sert lorsque le fixe est occupé, et lors des vacances ou weekends en dehors de Paris. La tablette leur sert surtout à regarder des séries. Au-delà de l’équipement personnel, l’ambassade a fourni à Sophie différents outils pour ses activités professionnelles : elle a ainsi 2 ordinateurs (l’un est sécurisé et un autre, qu’elle utilise pour des projets plus techniques), ainsi qu’un smartphone. Au quotidien, Sophie utilise essentiellement son smartphone, et assez peu les ordinateurs de son domicile. Elle suit l’actualité de très près, et lit beaucoup la presse sur internet, dès le matin, sur son smartphone. Elle navigue aussi quotidiennement sur les réseaux sociaux, Twitter, Facebook, Instagram et LinkedIn, mais de façon différenciée : elle utilise Facebook uniquement dans un cadre et Twitter, LinkedIn et Instagram dans un cadre professionnel. Elle se rend donc peu sur ces trois réseaux après sa journée de travail. Elle utilise ensuite beaucoup WhatsApp pour communiquer avec sa famille (ses parents, et frères et sœurs) et ses amis. Enfin, elle utilise également certaines plateformes et outils pour des raisons pratiques : achats en ligne, utilisation de Doctolib pour prendre rendez-vous, plateformes pour rendez-vous chez le coiffeur ou en institut... Avant cette année, elle n’avait pas d’usage particulier du numérique dans le cadre de la scolarité des enfants (pas d’usage de plateformes numériques par les établissements scolaires avant la 6ème). Les enfants ont en revanche un accès très contrôlé aux outils numériques. Maxence a récemment eu un smartphone, car ses parents veulent pouvoir communiquer avec lui au quotidien, lorsqu’il est au collège, mais ils ont refusé d’y installer internet, et lui demandent de le mettre de côté dès qu’il rentre chez lui. Les enfants ont des consoles de jeux, mais n’ont le droit de les utiliser que le weekend, sur des plages horaires précises ; ils n’ont pas d’accès aux autres équipements.

Le second grand profil d’usager, que l’on peut nommer « **récréatif** », compte **des personnes qui utilisent également très fréquemment les outils numériques** (plusieurs heures au quotidien), **surtout dans le cadre de leurs loisirs et de leur temps personnel**. Certains d’entre eux usent également du numérique dans un cadre professionnel, mais cela n’est pas le cas de tous. Ces enquêtés utilisent surtout pour cela leur smartphone, voire une tablette (beaucoup moins d’ordinateur). Ils se sentent à l’aise avec l’utilisation des outils numériques, qu’ils manient au quotidien : ils ont le réflexe de s’en servir à la fois pour des raisons pratiques (démarches administratives, consultation du compte bancaire, etc.) et (pour l’essentiel) pour des activités ludiques et récréatives : réseaux sociaux et communication avec leurs proches, recherches d’information (journaux en ligne, mais également

recherche d'information sur des sujets plus spécialisés, des centres d'intérêt/passions), achats en ligne, consommation de produits audiovisuels, jeux en ligne...

Portait d'une usagère « récréative » : le cas d'Elodie G.

Elodie G. a 38 ans. Mère célibataire, elle élève seule sa fille de 8 ans. Elles résident toutes les deux dans un appartement de 3 pièces, dans la banlieue proche d'une ville de taille moyenne. Diplômée d'un bac professionnel, elle travaille depuis des années comme comptable dans une caisse de retraite. Elodie ne dispose pas d'un important équipement informatique à domicile. Elle n'a pas d'ordinateur, fixe ou portable ; elle a un iPad, assez ancien, qu'utilisait surtout sa fille pour jouer sur la tablette. Elle a en revanche un smartphone, qu'elle utilise beaucoup (« *moi je suis très portable, c'est un peu une addiction* »). Au quotidien, en dehors de son temps de travail, Elodie utilise essentiellement son smartphone comme outil numérique. Elle estime y passer entre 2h et 3h par soir, essentiellement pour surfer sur les réseaux sociaux et pour faire des achats en ligne. Elle est inscrite sur 3 réseaux sociaux différents - Facebook, Instagram et Snapchat -, pour lesquels elle décrit des usagers différenciés. Sur Facebook, qu'elle n'utilise « pas tant que ça », son réseau d'amis est essentiellement composé d'amis proches, de membres de sa famille et de quelques « connaissances » qu'elle fréquentait par le passé. Elle poste peu de choses sur Facebook, l'utilise pour regarder les publications des autres mais considère qu'il y a « de tout et de rien ». Elle utilise surtout Snapchat avec sa fille, qui adore faire des photos avec des filtres, qu'elles diffusent ensuite à son réseau d'amis proches et de membres de la famille. C'est finalement Instagram qu'elle utilise le plus (elle y passe plusieurs heures par jour). Elle y suit beaucoup plus de personnes, dont la plupart ne font pas partie de son cercle de connaissances : il s'agit de personnes ou de pages qui portent sur des sujets qui l'intéressent, et qu'elle suit pour les vidéos, photos et tutoriels qui y sont postés (pages et tutoriels beauté et cheveux, cosmétiques, produits de beauté biologiques, idées décoration...). Elle suit également plusieurs pages consacrées aux « mamans séparées ». Au-delà des réseaux sociaux, elle utilise également son smartphone pour effectuer des achats en ligne : elle y passe également du temps le soir ou le weekend, y achète des vêtements, des meubles ou ustensiles (elle pratique notamment beaucoup l'application Vinted, pour les vêtements, et Cdiscount). Enfin, elle a d'autres utilisations pratiques du numérique : rendez-vous médicaux en ligne via Doctolib, applications bancaires, organisation des weekends ou vacances.

La troisième catégorie comprend **les usagers « fonctionnels »**. Ces enquêtés utilisent nettement moins les outils numériques au quotidien que les 2 types précédents (même si certains s'en servent au quotidien dans un cadre professionnel, usant surtout d'outils bureautiques) et se décrivent comme des utilisateurs « modérés » du numérique : ils estiment y passer quelques heures par semaine, voire (souvent) moins. En réalité, leur utilisation des outils numériques renvoie pour l'essentiel à des usages d'ordre utilitaire : consultation des comptes bancaires, démarches administratives, achat de billets de train, utilisation du GPS sur le téléphone... Certains d'entre eux sont inscrits sur certains réseaux sociaux (souvent Facebook), mais n'en ont qu'une utilisation très limitée (voire nourrissent de façon générale, une certaine méfiance vis-à-vis des réseaux sociaux) ; d'autres utilisent internet pour consulter les informations quotidiennes, car cela leur semble plus « pratique ». En dehors de cela, ils n'ont pas vraiment l'habitude d'utiliser les outils numériques dans le cadre de leurs loisirs (ils ne consomment pas de streaming, n'écoutent pas de musique en ligne, ont un rapport distant aux réseaux sociaux, etc.).

Portait d'un usager « fonctionnel » : le cas de Philippe Y.

Philippe Y. a une cinquantaine d'années. Il est marié et a 3 enfants. La famille vit dans un vaste appartement de 4 pièces, dans une commune résidentielle des Hauts-de-Seine. Titulaire d'un bac+4, il est depuis des années responsable de la gestion financière dans une banque. Philippe se décrit

comme un « utilisateur moyen » des outils numériques. Il en a un certain usage et y est globalement familiarisé, mais cela reste assez circonscrit de son point de vue. En termes d'équipement, le foyer n'est pas suréquipé : Philippe dispose d'un ordinateur professionnel qui lui a été fourni par son entreprise dans le cadre du télétravail et d'un téléphone professionnel ; sa femme a un ordinateur portable à usage professionnel. Ils ont également un Chrome Book et une tablette, qui sont surtout utilisés par les enfants. Les parents disposent chacun d'un smartphone, tout comme leur fils aîné. Au quotidien, Philippe utilise surtout son smartphone, et parfois son ordinateur professionnel, pour un usage personnel. En termes d'utilisation du numérique au quotidien, Philippe n'est pas un gros « consommateur ». Il se sert de son smartphone ou de son ordinateur essentiellement pour des usages « pratiques » : il utilise une application bancaire pour gérer ses comptes, fait régulièrement ses courses en ligne, se sert d'internet pour réserver des billets de train, des logements pour les vacances... En dehors de cela, il lit la presse sur internet (ils sont abonnés aux Echos) et se rend régulièrement sur Pronote, pour suivre la scolarité de son aîné. Il se connecte sur la plateforme environ une fois par semaine, pour suivre les devoirs et les notes, mais précise que son fils est suffisamment autonome et qu'il n'a pas besoin d'assurer un suivi très « serré ». Enfin, Philippe utilise assez peu les réseaux sociaux, même s'il est inscrit sur plusieurs d'entre eux (Facebook, LinkedIn, Twitter) ; il se rend surtout sur Twitter car le principal du collège de son fils l'utilise pour des communications relatives à la vie scolaire. Il se sert en revanche assez régulièrement de WhatsApp, dans le cadre d'échange avec de la famille, des amis ou dans le cadre de l'association de parents d'élèves dont il fait partie. Il explique néanmoins avoir « un peu levé le pied », car cela devenait à son sens « trop prenant ».

Enfin, la dernière catégorie identifiée regroupe **des usagers qu'on peut qualifier de « réfractaires » au numérique**. Il s'agit d'enquêtés qui utilisent très peu d'outils numériques au quotidien, qui s'en servent très peu pour réaliser des tâches quotidiennes, dans le cadre des loisirs ou pour des raisons pratiques, ou pour entretenir leurs relations sociales. Ils utilisent le « strict minimum », souvent parce qu'ils n'ont pas vraiment le choix (soit dans un cadre professionnel, soit dans le cadre de la scolarité des enfants, ou pour certaines démarches administratives). Ils expriment pour la plupart des appréhensions vis-à-vis du numérique, en lien avec un sentiment de faible compétence dans la maîtrise de ces outils. Si cette distance vis-à-vis des outils numériques tient donc chez la plupart d'entre eux à des éléments « matériels » - faible acculturation aux outils, peu d'aisance dans leur utilisation -, elle est également nourrie par un sentiment de méfiance vis-à-vis de l'univers numérique : sentiment que l'usage de ces outils ne peut pas remplacer « le réel » et les relations sociales ; refus de temps d'expositions aux écrans trop important ; craintes quant à l'utilisation des données personnelles... Ces enquêtés se positionnent en rejet – plus ou moins frontal – de la norme du « tous connectés » et des injonctions au recours aux technologies numériques, et revendiquent un droit à l'alternative.

Portait d'une usagère « réfractaire » : le cas de Marion E.

Marion E. a 36 ans. Elle vit en couple, dans une famille recomposée, avec son fils de 11 ans, et son concubin. Ils résident dans une petite commune, située en périphérie d'une grande ville. Marion est travailleuse sociale ; elle a obtenu il y a quelques années un diplôme de conseillère en économie sociale familiale, après une reconversion (elle a travaillé plusieurs années comme aide-soignante, en soins infirmiers et à domicile). En termes d'équipement informatique, Marion a un ordinateur fixe, installé dans le séjour, mais « très vieux » et qui ne sert quasiment pas (« il rame trop »). Elle a également un ordinateur portable, qu'elle avait acheté au moment de sa reprise de formation. Son conjoint dispose également d'un ordinateur portable. Ils ont également une tablette, dont elle explique qu'elle lui sert de « télécommande pour la télé », et qu'elle n'utilise quasiment plus depuis qu'elle a un smartphone. Au quotidien, Marion se décrit comme une faible utilisatrice d'outils numériques. Elle se sert essentiellement de son téléphone pour des choses pratiques (en particulier, le GPS) et quelques recherches ponctuelles. Elle utilise son ordinateur très ponctuellement, surtout

pour des raisons administratives, et utilise très peu son adresse mail (qui est très « polluée » par des spams, et dans laquelle elle a du mal à se retrouver). Elle explique « ne pas aimer » les réseaux sociaux ; elle a un compte Facebook, mais qu'elle n'utilise que très épisodiquement. Elle s'est en revanche récemment inscrite sur LinkedIn et Indeed, pour sa recherche d'emploi. En dehors de cela, elle n'utilise pas tellement le numérique (en dehors de son cadre professionnel, qui l'amène à faire un peu de saisie de dossiers administratifs). Elle ne s'en sert quasiment pas dans le cadre de ses loisirs, expliquant préférer les activités manuelles ou « de plein air ».

Ces différents « profils-types » en termes d'usages du numérique sont à mettre en lien avec différents facteurs, qui semblent avoir une incidence sur le niveau d'acculturation aux outils numériques et à la formation de ces usages différenciés. En premier lieu, le niveau de diplôme et la catégorie socioprofessionnelle, variables mises en évidence dans les travaux cités précédemment, semblent bien discriminants dans le panel : les cadres supérieurs, artisans, commerçants et chefs d'entreprise ont en tendance une fréquence d'utilisation plus soutenue du numérique, et en ont des usages plus diversifiés ; la plupart des enquêtés du panel appartenant à ces catégories socioprofessionnelles peuvent ainsi être qualifiés d'« hyper connectés », tandis que les enquêtés les moins diplômés se retrouvent davantage dans la catégorie des « réfractaires » ou des « fonctionnels ». Pour autant, il ne s'agit pas de la seule variable en jeu. Parmi les enquêtés, il semble notamment que **les espaces d'apprentissage et de « socialisation au numérique »** - dans l'environnement familial, dans l'univers scolaire/universitaire ou, plus tard, dans le cadre professionnel – **aient également un rôle fort dans les usages des enquêtés**. De ce fait, la variable de l'âge est difficile à isoler : alors que certains enquêtés, parmi les plus âgés (autour de 45-50 ans) ont pu développer par le biais de leur parcours professionnel de nombreuses compétences numériques, d'autres, plus jeunes, ayant grandi dans un univers familial peu coutumier de ces usages et n'en ayant pas acquis dans le cadre professionnel, peuvent rester très éloigné de cet univers, malgré leur plus jeune âge.

2. Un accroissement et/ou une diversification des usages du numérique systématique pendant le confinement, malgré des configurations très hétérogènes

2.1. Des configurations très variables, lors de la période de confinement, chez les enquêtés

Au-delà des pratiques numériques « ordinaires » des enquêtés, qui se caractérisent donc par d'importantes disparités, **il faut également souligner la variété des situations de confinement qu'ont pu expérimenter les enquêtés rencontrés**. Or, comme nous allons le voir, ces configurations, en particulier en ce qui concerne les modalités de poursuite de l'activité professionnelle, ont eu une incidence importante sur les évolutions en termes de pratiques numériques, et l'éventuel sentiment d'immixtion des différentes sphères (privée, professionnelle, scolaire...).

Bien que la période du premier confinement soit encore récente et que l'on ait peu de recul, différentes études ont permis d'éclairer les conditions de vie de la population française durant cette période inédite. Une enquête de l'Ined¹, notamment, permet de dresser un tableau assez précis des conditions de vie des ménages pendant le confinement (à la fin avril). Ainsi, sans surprise, **les conditions d'exercice de l'activité professionnelle sont très corrélées au milieu social et à la catégorie professionnelle d'appartenance**. Parmi les cadres, 67% ont poursuivi leurs activités professionnelles, dont deux tiers en télétravail. Les professions intermédiaires ont été plus nombreuses en proportion à continuer à travailler (70%) ; la moitié environ (52%) était en télétravail, tandis que l'autre moitié travaillait sur site. Les employés et les ouvriers ont été plus touchés par l'arrêt du travail que les cadres et professions intermédiaires (cela a concerné respectivement 53 % et 49 % d'entre eux) ; en revanche, pour ceux qui travaillaient, c'était presque toujours à l'extérieur du domicile (73 % des employés et 96 % des ouvriers en emploi pendant le confinement travaillent sur leur lieu de travail habituel). **L'enquête souligne également les inégalités de sexe qui ont caractérisé cette période** : d'une part, les femmes ont davantage été touchées par l'interruption de leur activité (55% des femmes ont continué de travailler, contre 61% des hommes) ; d'autre part, lorsqu'elles étaient en télétravail, elles l'ont été dans de moins bonnes conditions que les hommes (39 % d'entre elles partageaient leur espace de travail avec leurs enfants ou d'autres membres du ménage, contre 24 % des hommes).

Cette hétérogénéité des conditions d'exercice de l'activité professionnelle pendant le confinement est bien entendu repérable dans le panel de personnes rencontrées. Ainsi, parmi les enquêtés, 12 sur 25 ont poursuivi leur activité en télétravail (cadres, professions intermédiaires et employés), et 4, du fait de leur statut d'indépendant, ont continué à travailler partiellement, souvent à un rythme beaucoup moins soutenu, leur activité s'étant ralentie ou arrêtée. Cette continuité de l'activité professionnelle en distanciel a néanmoins pu se mettre en place de façon plus ou moins aisée suivant les cas, et généré des réorganisations plus ou moins importantes et adaptées par rapport aux tâches professionnelles habituelles. Ainsi, pour certains salariés, le télétravail à 100% n'a pas posé de difficultés particulières : soit parce qu'ils avaient déjà une certaine habitude du télétravail ou du travail à distance, soit parce que l'essentiel de leurs tâches étaient prévues pour être effectuées sur ordinateur, et n'ont donc pas nécessité un aménagement important des process de travail. C'est par exemple le cas d'Aurélié P., chargée d'études marketing dans une grande entreprise, qui bénéficie d'une autonomie importante dans le cadre de son activité et qui pratiquait déjà régulièrement le télétravail avant le confinement, ou encore de Sophie C., attachée de presse dans une ambassade, qui a pu transposer l'ensemble de ses tâches habituelles en distanciel, à renfort de nombreuses réunions en visioconférence, sans que cela ne pose de difficultés notables.

Pour d'autres, en revanche, le passage au « tout télétravail » a représenté une nouveauté totale, dans le cadre d'activités qui n'avaient pas du tout été initialement pensées pour être réalisées à distance. Selon la nature de ces activités, le degré d'autonomie des enquêtés dans leur travail, la latitude laissée par l'employeur, cette transposition s'est ainsi faite de façon plus ou moins sereine. Pour Stéphanie C. ou Patricia G., qui travaillent chacune dans une Mission locale (opérateur d'insertion professionnelle pour les jeunes de 16 à 25 ans), le télétravail leur a permis de réorganiser de façon assez libre les modalités d'accompagnement des jeunes, ce qu'elles ont l'une comme l'autre apprécié ; à l'inverse, dans le cas de Christophe P., comptable dans une caisse de retraite, les procédures habituelles n'étaient pas du tout

¹ INED (Lambert Anne et al.), « Logement, travail, voisinage et conditions de vie : ce que le confinement a changé pour les Français », enquête Coconel, note de synthèse n°10, vague 6, 2020.

adaptées à la dématérialisation, et ont supposé ajustements et réorganisations hâtifs (en réalité, peu adaptés et ayant entraîné une importante surcharge de travail pour les salariés).

En dehors des enquêtés ayant poursuivi leur activité en télétravail, deux situations principales ont été rencontrées. D'une part, les enquêtés qui ont poursuivi leur activité sur leur lieu de travail habituel. Cela concerne 5 personnes dans l'échantillon : Chantal A., aide à domicile, Marion E., travailleuse sociale, Sébastien K., charpentier, Éric P., technicien de maintenance dans une usine et Sandun P., chef de station RATP. D'autre part, ceux qui ont vu leur activité s'interrompre totalement et ont été mis au chômage technique : Martial E., intermittent du spectacle, Jennifer P., accompagnatrice d'enfants en situation de handicap en milieu scolaire, Sandrine T., gérante d'une boutique de prêt-à-porter, et Sandra O., secrétaire technique dans un établissement culturel. Ces enquêtés n'ont donc eu peu besoin de réorganiser leurs habitudes professionnelles « en distanciel », à quelques exceptions près (parfois, des points de situation ou réunions d'équipe en visioconférence, par exemple). Dans ce deuxième type de configuration, l'usage des outils numériques dans un cadre professionnel ne s'est pas posé, et n'a donc de fait pas induit d'évolution particulière de ce point de vue (ou à la marge).

Concernant l'organisation de la scolarité à distance, les configurations expérimentées par les enquêtés sont également contrastées, même si l'on peut repérer certaines constantes.

Globalement, l'organisation de la scolarité à distance a surtout pesé sur les mères, à l'exception de quelques situations où le suivi des devoirs a été partagé équitablement entre les parents (Isabelle B., Philippe Y., Marion E.), voire pris en charge par le père (Sophie C., Tarek K.). Pour les parents qui poursuivaient leur activité en télétravail, le suivi de la scolarité a pu fortement déstabiliser l'organisation professionnelle. Dans les configurations familiales étudiées, l'implication des parents a néanmoins pu être assez variable. Différents facteurs ont en effet joué sur ces organisations en matière de scolarité à distance : la configuration familiale (familles biparentales ou monoparentales, âge des enfants), la répartition des rôles parentaux, l'organisation choisie par les établissements scolaires et/ou les enseignants (requérant plus ou moins d'organisation et d'investissement pour les parents), le niveau d'autonomie des enfants perçu par les parents (des enfants considérés comme capables de travailler principalement seuls, des enfants avec des besoins particuliers, en raison d'une dyslexie, de difficultés scolaires déjà importantes...).

Plusieurs grands types de situations ont ainsi été rencontrés dans les entretiens menés. La plupart du temps, l'enseignement à distance a fortement mobilisé les parents (en particulier les mères), les amenant à consacrer quotidiennement plusieurs heures au suivi de la scolarité ; cela a pu être problématique pour les enquêtés continuant de travailler à temps plein, et a parfois supposé des réorganisations dans les horaires de travail. Dans d'autres cas, les enquêtés sont beaucoup moins intervenus dans la scolarité des enfants : soit parce que ceux-ci étaient suffisamment grands et autonomes (Martial E., par exemple, dont les 2 filles sont dans l'enseignement supérieur), soit parce que d'autres personnes de la famille ont pu prendre les enfants le temps de la période de confinement et assumer une large part de l'enseignement à distance (Philippe Y. et sa femme ont par exemple confié leurs 3 enfants aux grands-parents, qui les ont emmenés dans leur maison de campagne), ou encore parce que l'autre parent était « référent » sur la question de la scolarité. Enfin, certaines situations se sont traduites par une posture davantage en retrait des parents par rapport à la scolarité, et un progressif « décrochage » des enfants. Il s'agit de parents qui se sentaient initialement peu à l'aise avec l'accompagnement à la scolarité, ne s'estimaient absolument pas armés, en termes de compétences, de techniques pédagogiques, pour y faire face, et qui ont par ailleurs bien souvent été confrontés à des conflits importants avec leurs enfants sur le sujet, ce qui les a amenés à finalement « baisser les bras » sur ce volet pour éviter de trop dégrader le climat familial : cela

a été le cas notamment de Jennifer P. ou de Sandrine T. Dans d'autres cas, les parents ont été moins présents en raison de contraintes d'organisation, et se sont rendu compte à posteriori que leurs enfants n'avaient pas beaucoup travaillé et accumulé un certain nombre de retards (Christophe P., Carolina F.).

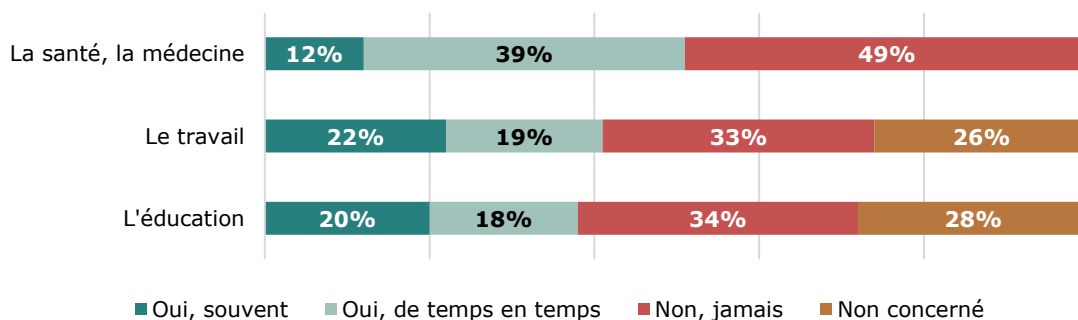
Ainsi, en examinant seulement deux dimensions telles que la poursuite ou pas de l'activité professionnelle et l'organisation de la scolarité à distance, ce panorama souligne combien les configurations familiales et domestiques des enquêtés ont pu varier pendant la période de confinement. **Ces disparités ont de fait eu des impacts différenciés sur les types d'évolutions repérables en termes de pratiques numériques.** Elles ne facilitent pas toujours non plus la « comparabilité » des situations d'un foyer ou d'un enquêté à l'autre. Pour autant, nous allons voir que la situation de confinement a rarement eu un impact neutre sur les pratiques et usages du numérique.

2.2. Une amplification des usages du numérique, à des degrés divers

Un sondage mené par l'institut IFOP pour la CNIL, en septembre 2020, auprès d'un échantillon de 1000 personnes représentatif de la population française de 18 ans et plus, **permet de dessiner des tendances globales concernant le recours aux outils numériques pendant la période de confinement.** Ainsi, plus de la moitié de la population déclare avoir fait usage « souvent » ou « de temps en temps » d'outils numériques dans le domaine de la santé, de la médecine (en particulier, les CSP+ et les personnes avec enfants au foyer) ; cela a concerné 41% des Français dans le cadre de leur activité professionnelle (en particulier chez les cadres, qui sont concernés à hauteur de 90%), et 38% dans le domaine de l'éducation (en particulier les 18-24 ans – 75% - et les parents d'enfants – 81%).

Durant cette crise sanitaire, avez-vous eu recours à des outils numériques dans les domaines suivants?

[Base: 1001 répondants]



Ces chiffres ne peuvent pas être mis en perspective de façon stricte avec les entretiens réalisés, dans la mesure où le périmètre d'enquêtés diffère : la population d'enquête dans cette étude se centre en effet sur des enquêtés ayant des enfants à charge, tandis que le sondage IFOP a été réalisé en population générale. Pour autant, les entretiens qualitatifs menés permettent d'en éclairer certaines dimensions et d'en affiner l'interprétation.

Les usages du numérique dans le cadre du travail

Concernant d’abord l’évolution des usages du numérique dans le cadre de l’activité professionnelle, celle-ci a pu prendre des formes diverses et représenter une transformation plus ou moins substantielle des pratiques habituelles. **Pour beaucoup, la transformation majeure a consisté en l’utilisation de logiciels ou applications permettant de communiquer avec son environnement professionnel**, collègues, équipes et/ou supérieurs hiérarchiques. Ces programmes ont souvent été employés pour leurs fonctionnalités de visioconférence, de conversation audio, ou encore de chat. Si certains enquêtés étaient déjà pour partie accoutumés à l’usage de ce type de plateforme (sans en utiliser, souvent, toutes les fonctionnalités), pour d’autres cela a constitué une véritable nouveauté. Les outils retenus (le plus fréquemment, Teams, Zoom, Skype, et parfois WhatsApp) l’ont généralement été à l’initiative de l’employeur, avec parfois une évolution au fil du temps en raison des failles de sécurité décelées sur certains logiciels. Dans le cas de Sophie C., par exemple, l’utilisation initiale de Zoom a été rapidement proscrite par la direction informatique de l’entreprise, en raison d’une sécurisation insuffisante, pour évoluer vers Teams, puis finalement vers une autre solution payante, jugée plus fiable.

L’usage de ces outils de communication a pu être plus ou moins soutenu et structurant au quotidien : pour certains enquêtés, à l’instar d’Elodie G. ou de Christophe P., Teams est devenu la nouvelle interface de travail pour l’ensemble de l’équipe, chacun conversant par chat ou en visio toute la journée pour se coordonner sur les tâches à réaliser. Dans le cas de Romain V., une réunion quotidienne avec l’ensemble des salariés était organisée en visioconférence, pour faire le point sur l’avancement des différentes activités et chantiers. Dans d’autres cas, l’organisation de réunions en visioconférence s’est faite de façon régulière, mais à intervalles plus espacés (souvent à un rythme hebdomadaire) pour « maintenir un lien » dans le collectif de travail. En dehors de l’adoption de ce type de solutions numériques pour assurer la communication entre les salariés, **l’adoption d’autres types d’outils est plus rare dans le panel de personnes rencontrées**. Certains ont pu expérimenter, sur proposition de l’employeur, des outils de gestion de projet et d’organisation du travail, pour faciliter le management à distance. D’autres ont pu être amenés à utiliser des outils collaboratifs visant à dynamiser l’animation des réunions en distanciel. Enfin, dans quelques cas, les enquêtés ont également pu participer ou organiser des événements virtuels : webinaires internes d’une journée, organisation d’événements culturels en ligne...

Si, la plupart du temps, l’usage de ces outils numériques a été impulsé par l’employeur, dans quelques cas il n’y a pas eu de véritable « consigne officielle », ce qui a amené certains enquêtés à prendre l’initiative eux-mêmes quant au choix des outils. Cela a par exemple été le cas de Patricia G., qui pour poursuivre son activité d’accompagnement à l’insertion professionnelle de jeunes qu’elle suit dans une Mission locale, a décidé d’utiliser Facebook – plateforme à laquelle les jeunes en question étaient accoutumés - pour organiser la poursuite de son accompagnement. Elle leur a d’ailleurs rapidement demandé de se créer des comptes spécifiques dans le cadre de cet accompagnement, pour éviter que leur activité soit visible de leurs « amis » et limiter le « mélange des genres ». De son côté, Clarisse H., qui travaille dans une petite entreprise d’études et enquête marketing, a créé avec l’aide d’une collègue un « drive », car le serveur de l’entreprise n’était pas fonctionnel. Enfin, autre élément intéressant à noter, dans beaucoup de situations **l’usage des outils recommandés par l’employeur s’est doublé de la création de groupes plus « informels »**, réunissant l’équipe de travail resserrée, pour créer des espaces d’échanges distincts (cf. chapitre 2).

Globalement, l’usage du numérique a permis de maintenir une certaine continuité de l’activité professionnelle, à des degrés divers. Pour une partie des enquêtés – notamment ceux qui étaient au chômage technique -, l’utilisation de ces outils est restée de fait très limitée, et a surtout permis un

maintien du lien avec le collectif de travail, par l'organisation de réunions ponctuelles en visioconférence. Pour d'autres, l'utilisation du numérique pouvait s'avérer peu adaptée aux activités habituelles, et a donc surtout servi à assurer un maintien relatif de l'activité, de façon ralentie. Cela a par exemple été le cas de Martial E., comédien et metteur en scène, qui considère que ses activités professionnelles supportent mal, la visioconférence : les temps de latence, de décalage, nuisent à la qualité des interactions, et seraient peu adaptées dans le cadre de lectures ou répétitions théâtrales. Il a donc maintenu *a minima* les liens avec différents interlocuteurs dans le cadre de son travail, sans chercher pour autant à reproduire à l'identique son quotidien par le biais du numérique. Pour une partie des enquêtés, à l'inverse, l'adoption de nouveaux outils numériques a permis une continuité totale de l'activité professionnelle : cela a été le cas de beaucoup de cadres dans l'échantillon de personnes rencontrées, ou de professions intermédiaires ou employés. Ces enquêtés, habitués à effectuer l'essentiel de leur travail sur ordinateur ont généralement pu, après une période de latence liée aux modalités d'accès à distance à leur environnement de travail, poursuivre leur activité sans perturbation majeure. Enfin, de façon beaucoup plus rare dans le panel, l'usage du numérique a eu un impact beaucoup plus significatif, en participant à une certaine modification des pratiques professionnelles en tant que telles.

Illustration – Quand le numérique participe à une évolution des pratiques professionnelles

Patricia G. travaille dans une Mission locale depuis 10 ans. Elle est conseillère Garantie Jeune pour une partie de son temps, c'est-à-dire qu'elle accompagne à un rythme soutenu des jeunes particulièrement « éloignés » de l'emploi, à la fois en coanimant des ateliers collectifs et en assurant un suivi plus individuel. Au moment du confinement, elle a été mise en télétravail à 100% - situation complètement inédite dans son métier -, et la consigne de l'employeur a été de poursuivre son activité d'accompagnement.

Pour ce faire, Patricia G. a fait le choix de procéder à des accompagnements collectifs, en visioconférence. D'autres collègues ont fait des choix différents : la plupart d'entre eux ont mis en suspens l'accompagnement collectif pour se recentrer sur de l'individuel, par téléphone. Patricia a préféré expérimenter un suivi collectif, en visio : elle estimait que cette méthode serait plus efficace et ne dénaturerait pas trop son travail d'accompagnement (la Garantie Jeunes repose, d'un point de vue pédagogique, sur une dynamique collective). Elle a donc mis en place cet accompagnement avec un trio de jeunes qui sont entrés dans le dispositif de la Garantie Jeunes pendant la période de confinement. Elle réalisait ainsi un atelier collectif par jour, auquel s'ajoutait des entretiens individuels menés dans le cadre de son accompagnement classique.

Le bilan que fait Patricia de cette période est très positif, sur le plan professionnel. Elle estime avoir réalisé ses missions de manière très satisfaisante, et n'a pas le sentiment d'avoir travaillé en mode « dégradé ». Elle a adapté son accompagnement, ses méthodes, sa pédagogie : elle considère avoir innové en faisant le choix d'un accompagnement collectif via Facebook, et les jeunes se sont montrés très assidus. Ce qu'elle traitait auparavant comme thèmes lors des ateliers en présentiel s'est transformé en atelier digital (atelier logement, recherche d'emploi, accès aux droits...). Elle a également donné des choses à faire aux jeunes pour qu'ils avancent dans leur projet professionnel. Cela a bien fonctionné puisque les 3 jeunes ont trouvé une solution positive à l'issue de l'accompagnement.

Cette réussite du distanciel marque pour elle une forme de réappropriation de son temps et de ses méthodes de travail. Jusqu'à présent, les ateliers étaient, dans le cadre de la Garantie Jeunes, coanimés. Elle a découvert à l'occasion du confinement qu'elle pouvait travailler différemment. Elle s'est reposée des questions de fond en termes pédagogiques et considère tout compte fait que non seulement le travail à distance peut être bénéfique, et que l'on peut améliorer les techniques d'accompagnement en y introduisant du digital. Pour Patricia, ces nouveaux usages des outils numériques ont également ouvert de nouveaux horizons professionnels. Elle souhaite aujourd'hui davantage télétravailler, mais également davantage travailler seule. Elle a d'ailleurs demandé à changer de poste au sein de sa structure pour avoir cette possibilité. Elle souhaite également

pratiquer un accompagnement intégrant la dimension digitale. Aujourd’hui, elle a d’ores et déjà transformé certains ateliers (ceux notamment qui impliquent une information très descendante) en ateliers numériques.

Les usages du numérique dans le cadre de la scolarité à distance

Dans le panel de personnes rencontrées, **l’adoption de nouvelles pratiques numériques dans le cadre de l’enseignement à distance s’est posée de façon quasiment systématique** : en dehors des enquêtés dont les enfants sont en bas âge ou de ceux dont les enfants sont scolarisés au lycée ou dans l’enseignement supérieur, tous ont dû se saisir des outils numériques pour suivre la consigne de continuité pédagogique. Beaucoup plus que dans le cadre du télétravail, où l’équipement informatique a dans la majorité des cas été fourni par l’employeur¹, les questions de matériel informatique ont pu poser des difficultés : certains foyers n’étaient pas suffisamment équipés pour assurer un accès de tous à un ordinateur. Certains enquêtés se sont organisés pour récupérer du matériel – comme dans le cas de Sandrine T., qui a pu se faire prêter par son ex-mari un ordinateur pour les enfants -, d’autres pour en acheter, d’autres encore ont utilisé tablettes ou smartphones...

Au-delà de ces questions d’équipement, **les usages du numérique dans le cadre de la scolarité à distance ont pu fortement varier en fonction de l’organisation mise en place par les enseignants et de la place qu’ils ont souhaité donner aux outils numériques**. Ainsi, au sein d’une même famille, pouvaient coexister différents modes d’organisation et types d’usages du numérique, selon les enfants et leurs enseignants. Différents types de situations sont de ce point de vue repérables. Le plus fréquemment, l’utilisation du numérique s’est faite « a minima » et a surtout été mobilisée comme un canal de transmission, pour l’envoi des devoirs. Selon les cas, la transmission des cours ou des devoirs a pu se faire par mail, les enseignants ayant recueilli au préalable les mails personnels des parents d’élèves ; dans d’autres, elle s’est appuyée sur l’espace numérique de travail préexistant. Cette transmission de consignes et de devoirs a pu se faire à des rythmes différents, parfois de façon quotidienne, parfois de façon hebdomadaire, induisant de plus ou moins grandes facilités (ou difficultés) d’organisation pour les parents. Outre l’envoi des devoirs, les enseignants ont également pu être à l’initiative de la mise en place d’autres vecteurs de communication avec – et entre – les élèves, en mobilisant d’autres types d’outils (WhatsApp, Discord, Instagram...). Lorsque ce n’était pas le cas, certains parents enquêtés expliquent avoir eux-mêmes pris ce type d’initiatives pour permettre à leurs enfants de converser avec leurs camarades.

De façon un peu moins fréquente dans l’échantillon, l’usage des outils numériques par les enseignants est allé plus loin : il a été utilisé à des fins pédagogiques, soit pour proposer aux enfants des temps d’échange ou de classe en visioconférence (à nouveau, à des rythmes différents : cela a souvent été ponctuel, mais quelquefois beaucoup plus régulier, voire quotidien), soit pour assurer des temps de soutien et d’explication supplémentaire, pour de petits groupes d’élèves rencontrant des difficultés. L’utilisation du numérique a également pu se traduire par la mobilisation de ressources numériques par les enseignants, pour diversifier les supports pédagogiques et introduire une dimension ludique et moins « académique » dans les apprentissages. Cela a pu passer par la mobilisation de vidéos ou de podcasts, ou de sites proposant ressources et contenus pédagogiques ad hoc. Dans quelques cas, enfin, les enseignants ont pu se saisir des possibilités offertes par les outils numériques pour proposer de nouvelles façons de travailler

¹ Même s’il faut noter que cela n’a pas été systématique : une partie des enquêtés n’a pas pu être équipé et a dû composer avec ses ressources informatiques personnelles.

et d'échanger avec les élèves : en leur proposant des « défis numériques », en confectionnant des vidéos à partir de leur quotidien, en leur suggérant de préparer et de proposer à leurs camarades une lecture...

Cette variété dans les modalités d'utilisation du numérique a donc impliqué des niveaux et fréquences de recours aux outils numériques par les parents et leurs enfants assez contrastés.

Pour certains, cela n'était nécessaire que pour l'accès aux devoirs et aux consignes, les enfants travaillant ensuite essentiellement avec leurs manuels scolaires et leurs cahiers. Chez d'autres, les rendez-vous réguliers pour des cours en ligne ou pour suivre des leçons ou réaliser certains exercices directement sur des plateformes numériques ont supposé une prise en main plus « poussée » des outils informatiques. Pour les enfants, si l'usage accru du numérique a constitué la plupart du temps une véritable nouveauté, les parents soulignent la plupart du temps que leur acculturation aux outils a souvent été rapide et relativement aisée (dans la limite de la disponibilité d'un équipement adapté). Du côté des enquêtés, ces nouveaux usages dans le domaine scolaire se sont avérés plus ou moins inédits : quand certains étaient déjà relativement coutumiers de l'environnement numérique de travail et de la communication par ce biais avec l'établissement scolaire, pour d'autres cela a constitué un véritable changement.

Les autres usages du numérique

Au-delà des nouvelles pratiques dans le cadre du travail et de la scolarité à distance, **la période de confinement a pu être synonyme d'autres expérimentations et nouveaux usages du numérique, dans une diversité de domaines.** En particulier, de nombreux enquêtés se sont convertis à l'utilisation de nouvelles fonctionnalités d'outils qu'ils utilisaient déjà, ou à l'adoption de nouveaux outils, pour converser et maintenir le lien avec leurs proches (Skype, WhatsApp, Facebook, Zoom, ...). Ainsi, **la plupart des enquêtés rencontrés expliquent avoir mis en place des visioconférences avec des amis ou des membres de la famille.** Le sondage IFOP mené pour la CNIL met d'ailleurs en évidence l'étendue de ce phénomène : 58% des répondants à l'enquête déclarent avoir utilisé au moins une solution de visioconférence pour un usage personnel au cours de la période de confinement (en particulier, les jeunes, et les cadres qui sont 90% à avoir eu recours à ce type de solutions).

Dans le panel d'enquêtés, l'utilisation de la visioconférence dans un cadre personnel s'est déployée de façon plus ou moins fréquente. Certains enquêtés en ont eu un usage particulièrement intense, à l'image d'Elodie G. ou d'Aurélié P., qui avaient institué plusieurs rendez-vous hebdomadaires avec collègues et amis, de façon très ritualisée. Il s'agissait pour elles de maintenir le lien et de rejouer, autant que possible, une vie sociale habituellement bien remplie. Pour la plupart des enquêtés, cette utilisation de la visioconférence s'est faite de façon plus ponctuelle, pour pallier le manque d'interactions sociales, mais a été souvent perçue comme un pâle substitut aux rapports sociaux habituels et a pu se raréfier avec le temps. Une partie des enquêtés, en revanche, n'a pas opté pour ce type de solution : pour la plupart, il s'agit d'usagers que l'on peut qualifier de « fonctionnels » ou de « réfractaires » ; ils ont préféré les solutions « traditionnelles » (échanges téléphoniques, sms) pour maintenir les contacts avec leurs proches.

La période de confinement a également été, pour une partie importante des enquêtés, l'occasion d'expérimenter de nouveaux usages numériques. Cela a notamment été le cas de la téléconsultation médicale, qui a été testée, le plus souvent pour la première fois, par une part significative d'entre eux. Cette expérience a été perçue plus ou moins positivement. Pour certains, ce choix s'est fait par défaut, leur médecin généraliste refusant de les recevoir en présentiel ; elle a alors souvent été jugée décevante et peu comparable à une « vraie » consultation médicale (moins de temps accordé par le

médecin, cadre plus formel et moins « chaleureux », ...). Pour d'autres, l'expérience a été plus concluante : cela a surtout été le cas d'enquêtés très acculturés à l'usage du numérique et/ou d'enquêtés qui avaient pris rendez-vous pour un motif bénin ou une consultation courante (renouvellement d'ordonnance, demande de conseils...). Dans ce dernier cas de figure, la téléconsultation a été appréciée pour le gain de temps qu'elle a pu représenter (et pour la moindre prise de risque sur le plan sanitaire qu'elle a permis, bien entendu) ; elle est d'ailleurs envisagée par certains comme une alternative intéressante à la consultation en présentiel à l'avenir (dans certaines conditions).

Beaucoup d'enquêtés ont également eu recours aux achats en ligne. Pour certains, cela ne constituait pas du tout une nouveauté : ils y avaient déjà eu recours de façon plus ou moins régulière par le passé, et se sont tournés « naturellement » vers ce type de solution, notamment pour les courses non alimentaires, en raison de la fermeture des commerces « non essentiels ». Pour d'autres, cela a constitué à l'inverse un type d'usage assez nouveau. Il s'agit d'enquêtés qui utilisaient en tendance les outils numériques de façon ponctuelle, pour des tâches bien précises (usagers « fonctionnels » ou « réfractaires ») et n'avaient jamais testé ce type de service, souvent pour plusieurs raisons (car ils n'y voyaient pas d'intérêt particulier, car ils ne trouvent pas cela très « pratique », car ils s'interrogent sur la sécurité des transactions bancaires en ligne...). Dans ce cas, les achats en ligne sont apparus comme une solution par défaut pour certains achats (cadeaux d'anniversaire) ou pour expérimenter de nouveaux modes de consommation (plateforme permettant des achats en circuit court, dans le cas de Marion E., par exemple). Parmi les enquêtés « ultra connectés » en particulier, d'autres usages numériques « inédits » ont pu émerger. Certains expliquent par exemple avoir expérimenté le sport en ligne, en testant des plateformes dédiées ou en suivant des cours en visioconférence mis en place par leur professeur habituel. Cela a par exemple été le cas de Sophie C., qui explique avoir expérimenté le yoga avec ses enfants et son conjoint en suivant des cours gratuits, deux fois par semaine. Ce souhait d'assurer une continuité par rapport aux activités habituelles s'est également traduit, chez Isabelle B., par la transformation des cours de musique des enfants en leçons en visioconférence.

Enfin, **l'utilisation du numérique s'est également intensifiée dans le cadre du temps libre et des loisirs, pour se divertir, passer le temps, s'informer, jouer, etc.** Pour certains enquêtés, ce type d'usage des outils numériques était déjà très présent au quotidien, et la période de confinement est venue renforcer et amplifier des habitudes déjà présentes (usagers « ultra connectés » et « créatifs ») : Tarek K., qui explique apprécier les jeux en ligne en a par exemple téléchargé de nouveaux et y a passé plus de temps que d'habitude ; Martial E., qui consulte beaucoup de sites pour lire la presse et s'informer, a davantage partagé d'articles et débattu sur leur contenu en postant des commentaires ou en utilisant son compte Facebook ; Elodie G. a quant à elle davantage utilisé les réseaux sociaux (Facebook et Instagram) pour partager son quotidien (photos, stories) avec ses cercles d'amis et de connaissance... Pour d'autres enquêtés moins rompus à ce type d'utilisation du numérique, la période de confinement a en revanche favorisé l'émergence de nouveaux usages, les activités de loisirs étant de fait beaucoup plus limitées que d'ordinaire. Ainsi, Marion E. explique qu'elle s'est mise au visionnage de séries en streaming, a joué à certains jeux vidéo avec son fils, ou s'est inscrite sur Pinterest pour glaner des idées ou « de l'inspiration » dans le cadre d'activités manuelles (peinture, bricolage...). De la même façon, Christine P. qui n'utilisait les outils informatiques que très occasionnellement et pour des raisons pratiques, a adopté le numérique pour consulter des recettes de cuisine, consulter des tutoriels de jardinage, trouver des activités à proposer à sa fille, etc.

Cette évolution des usages du numérique dans un cadre récréatif a, enfin, souvent été importante du côté des enfants : visionnage de films ou dessins animés, pratique des jeux vidéo, accès à certaines plateformes/réseaux sociaux pour maintenir un lien avec camarades de classe. La plupart des enquêtés y ont en effet fait référence pendant les entretiens, soulignant que la période de confinement s'était souvent accompagnée d'un certain « relâchement » des règles et contraintes mises en place habituellement pour réguler le temps d'exposition des enfants aux écrans. Cette plus grande « permissivité » pouvait faire écho à différentes raisons : simplement parce que cela apparaissait aux parents comme une solution « occupationnelle » aisée dans un contexte de faible liberté de mouvement ; parce que cela pouvait permettre aux parents de se consacrer à autre chose et de faire face à leurs impératifs professionnels ; parce que les relations avec les enfants ont pu « se tendre » autour d'autres sujets (notamment la scolarité) et que c'était une façon de leur « passer » certaines choses ; parce que les jeux en réseau ou l'utilisation des réseaux sociaux permettaient aux enfants de maintenir un lien avec leurs copains... Le temps passé sur les outils numériques s'en est souvent trouvé accru et a été plus ou moins « contrôlé » par les parents ; beaucoup expriment d'ailleurs, a posteriori, des appréhensions quant au risque « d'accoutumance » et font part de leur difficulté de revenir en arrière face à de nouvelles habitudes solidement installées.

Des évolutions des pratiques numériques plus ou moins marquées selon les enquêtés

En définitive, l'évolution des pratiques numériques a donc pu prendre **des formes très variables** dans l'échantillon d'enquêtés, et se traduire soit par **une évolution avant tout quantitative de l'utilisation du numérique** (accroissement) **soit par une évolution qualitative de ces usages** (diversification, adoption de nouvelles pratiques numériques), **soit par une évolution sur les deux plans**. Le niveau initial d'utilisation du numérique semble avoir eu une incidence forte sur le type d'évolution repérable : dans le panel, les « ultra connectés » ont surtout intensifié leurs usages habituels, tandis que les enquêtés moins familiers des outils numériques ont plus fréquemment initié de nouvelles pratiques numériques. La configuration expérimentée pendant le confinement a néanmoins été tout aussi structurante : pour les enquêtés peu rompus au numérique, ce sont en particulier les situations de télétravail qui ont supposé une « conversion » rapide aux utilisations du numérique, ainsi que l'enseignement à distance. A l'inverse, certains enquêtés n'ont finalement que peu changé leurs habitudes numériques, lorsqu'ils n'étaient concernés par ni l'un, ni l'autre. Cela a par exemple été le cas de Sébastien K., charpentier, ou d'Éric P., technicien de maintenance dans une usine, qui ont tous les deux continué à travailler sur leur lieu de travail habituel et qui ont été peu impliqués dans le suivi de scolarité de leurs enfants. Ainsi, **la place du numérique dans le quotidien des enquêtés a pu s'avérer plus ou moins importante pendant la période de confinement, et s'inscrire selon les cas en continuité ou en rupture** avec les habitudes numériques préexistantes.

Chapitre 2 : Une période vécue comme exceptionnelle, placée sous le signe de l'adaptation, qui a favorisé l'adoption de nouveaux usages numériques

Si la période de confinement a donc accompagné un accroissement des pratiques numériques du côté de la plupart des enquêtés, il convient maintenant de se pencher sur le ressenti, le vécu de ces nouveaux usages. Quelles perceptions ont eu les enquêtés de ces nouvelles pratiques numériques, adoptées pendant cette période si particulière ? Certaines de ces nouvelles pratiques ont-elles été perçues sous l'angle de la contrainte, de l'obligation ? Dans quelle mesure ces nouveaux usages sont-ils venus bousculer ou interroger les frontières habituelles entre les différentes sphères sociales, privée et familiale, scolaire ou professionnelle ? L'entrée du monde extérieur dans le foyer, par l'entremise de l'écran, a-t-elle soulevé des questionnements, voire donné lieu à des stratégies adaptatives pour contenir cette irruption ? Dans quelles conditions voit-on poindre un sentiment d'intrusion de l'extérieur dans la sphère personnelle ou familiale ? Cette deuxième partie explore ces différents questionnements en décrivant le ressenti subjectif de ces nouveaux usages, en interrogeant leur caractère plus ou moins intrusif, tel qu'il est narré par les enquêtés, et met en lumière les différentes réponses et stratégies adaptatives qui y ont été apportées. Elle propose enfin de synthétiser ces différentes évolutions en quelques « trajectoires d'usage » types repérées chez les enquêtés.

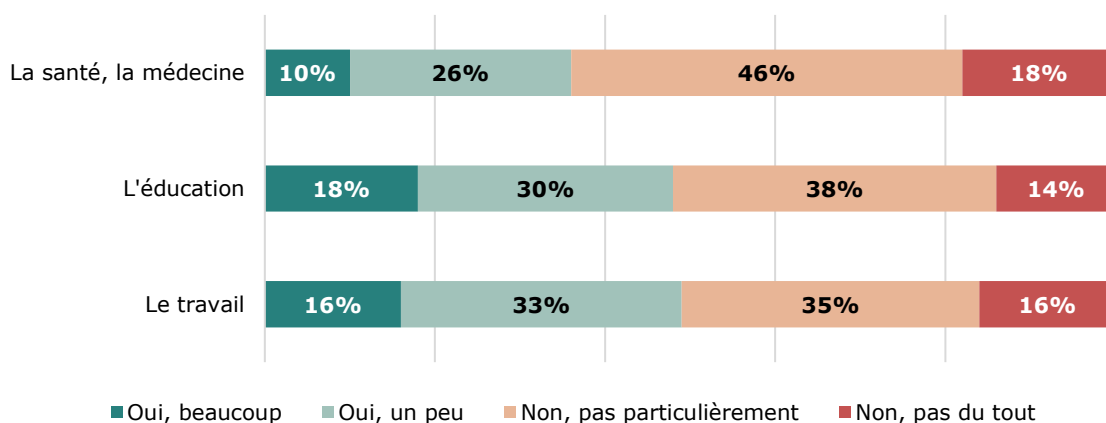
1. Un vécu globalement positif de ces nouveaux usages... mais des logiques distinctes suivant les sphères considérées

1.1. Le numérique, avant tout perçu comme une fenêtre vers l'extérieur

Le sondage conduit par l'IFOP pour la CNIL permet de poser des jalons quant au sentiment d'intrusion qu'a pu occasionner l'usage des outils numériques – en particulier les outils vidéo – dans la sphère personnelle des répondants. En tendance, une minorité de répondants exprime avec force ce sentiment d'« envahissement » dans leur espace personnel par le biais du numérique: ils sont 18% à considérer que l'usage des outils numériques s'est révélé intrusif dans la sphère éducative, 16% à considérer que cela a été le cas dans le cadre du travail et 10% à le souligner concernant la santé. Ils sont en revanche plus nombreux (entre un quart et un tiers) à déclarer avoir ressenti un certain malaise de ce point de vue :

33% des répondants ont perçu l’usage des vidéos comme « un peu » intrusif dans le cadre du travail, 30% dans le cadre de l’éducation et 26% dans le cadre de la santé. Les résultats de l’enquête soulignent également que cette sensibilité au caractère intrusif des outils vidéo est particulièrement marquée chez les jeunes (+19 points dans le domaine de la santé, +13 points dans le domaine de l’éducation, +17 points dans le domaine professionnel).

Durant la crise sanitaire, beaucoup de services n'ont pu être proposés que sous forme de vidéos accessibles via Internet ou application. Pour chacun des domaines suivants, avez-vous perçu l'utilisation de ces services vidéos comme une intrusion dans votre



Source :
Sondage IFOP
pour la CNIL,
septembre
2020

Si l’on met ces résultats en perspective avec l’enquête qualitative, il apparaît que le sentiment global associé aux nouveaux usages numériques est, en tendance, plutôt positif chez les enquêtés rencontrés. Cela ne signifie bien évidemment pas que ces nouvelles pratiques n’ont pas engendré de difficultés ou de ressentis plus ambivalents¹. Pour autant, de façon générale, une vision globalement positive des outils numériques est partagée par la plupart des enquêtés. Cette appréhension favorable du numérique, comme opportunité plutôt que comme menace ou risque, semble être nourrie par deux raisons majeures.

D’abord, dans un contexte d’enfermement et de très forte restriction des libertés, le numérique a avant tout été perçu comme une fenêtre vers l’extérieur, comme une ouverture sur le monde.

Dans les entretiens menés, le terme d’« intrusion » à propos des outils numériques n’a quasiment jamais émergé spontanément ; à l’inverse, ils ont fréquemment été associés par les enquêtés à de nouvelles possibilités et potentialités, à un élargissement de l’horizon domestique quotidien. Tel qu’évoqué précédemment, les outils numériques se sont en effet prêtés à une diversité de fonctions : entretenir des relations avec ses proches, assurer un lien avec le collectif de travail, accéder à des ressources ou services que l’on n’a pas à domicile, se détendre et se changer les idées via des usages plus récréatifs, etc. Les outils numériques ont donc avant tout été perçus comme **des instruments permettant d’assurer un semblant de continuité avec la « vie ordinaire », avec le mode de vie habituel** : ils ont permis davantage qu’ils n’ont contraint. Ces éléments font pour partie écho à l’analyse que fait Antonio Casili du rôle du numérique pendant la crise sanitaire : il serait finalement revenu à ses « fonctions originelles », à savoir assurer une infrastructure de communication et une continuité productive dans un contexte de crise

¹ Cf. infra, partie 2.

ou de catastrophe (tel que cela avait été initialement imaginé dans le cadre du projet ARPA mené par l'armée américaine)¹.

Ensuite, il faut souligner que l'ensemble de **ces nouveaux usages se sont déployés dans un contexte perçu comme exceptionnel, marqué par l'urgence, et qui a supposé des accommodements et ajustements « en accéléré »**, sans que, bien souvent, grand-chose n'ait été anticipé. Ce contexte très particulier a ainsi amené l'ensemble de la population à tenter de s'adapter rapidement aux nouvelles configurations familiales, professionnelles, scolaires que la situation impliquait. Ainsi, l'usage du numérique est apparu comme une opportunité ou comme une nécessité dans un tel contexte, sans que cela ne soulève nécessairement de questionnements sur le moment : la posture de beaucoup d'enquêtés a ainsi été avant tout pragmatique. Ainsi, chez les enquêtés peu accoutumés à l'utilisation des outils numériques, ceux-ci sont rapidement apparus comme incontournables, a minima pour certains usages. **Le rapport au numérique, aux nouvelles pratiques développées pendant le confinement sont donc fortement empreints de ce contexte, vécu comme une « parenthèse »** ; cela signifie également que cela ne préjuge pas des conclusions que l'on pourrait tirer du vécu de ces nouveaux usages en prenant une focale temporelle plus large. L'émergence de débats, notamment, autour de la question du télétravail suite au confinement en constitue une bonne illustration : passée l'urgence, les questions soulevées se posent différemment.

Il faut néanmoins noter que cette vision du numérique sous l'angle de ses potentialités plutôt que de ses inconvénients, si elle est globalement partagée, **peut prendre des teintes un peu distinctes selon les enquêtés**. Du côté des plus « connectés », la bonne maîtrise technique de l'univers numérique et les habitudes d'usage ont facilité une intensification des pratiques, sans que cela ne soulève de questions particulières. Déjà convaincus de l'utilité et de la plus-value du numérique, ces enquêtés ont été confortés dans leurs certitudes, l'intérêt du numérique s'étant encore davantage révélé avec la période de confinement :

« Les outils numériques, c'était salvateur. Avoir autant d'outils pour discuter, partager, bosser, et j'ai même pas parlé de tout ce qu'on a utilisé, Miro, Klaxoon, c'était génial ! Un confinement il y a quinze ans, ça aurait été une catastrophe »
(Aurélien P., 42 ans, cadre, chargée d'études marketing)

« Les outils ont été facilitateurs. Heureusement qu'ils étaient là. C'est vrai qu'ils sont potentiellement perturbateurs, envahissants ; mais là, ils ont été vraiment utiles. Comment aurait-on fait sans eux ? » (Isabelle B., 44 ans, cadre, consultante marketing à son compte)

Chez d'autres, l'essor des pratiques numériques a été davantage perçu sous l'angle du nécessaire, de l'inévitable, dans un contexte complètement nouveau et inhabituel. Pour certains d'entre eux, notamment les moins à l'aise avec l'utilisation du numérique, cela a pu soulever des questions, voire des appréhensions. Mais le bilan qu'ils en tirent est positif. C'est par exemple le cas de Christine P., assistante de direction dans une caisse de retraite, qui témoigne lors de l'entretien de ses inquiétudes à l'idée de passer à du « 100% télétravail » – ce qu'elle n'avait jamais expérimenté, même ponctuellement, auparavant. Avec l'aide de sa fille, elle a peu à peu apprivoisé l'usage de nouveaux outils, et s'en est finalement bien accommodée :

¹ Emission *Le code a changé*, « Covid, confinement et grande conversion numérique », Xavier de la Porte, avec Antonio Casili, diffusée sur France Inter le 28 septembre 2020.

« Au début ça fait un peu peur, parce qu’au travail, la direction informatique nous a envoyé sur nos mails perso, la méthode à utiliser pour installer notre connexion à distance, ils nous ont envoyé le mode opératoire pour installer le travail à distance... (...) Au début, quand on est tout seul, et pas très bon en informatique... J’avais cette crainte, cette peur de me tromper, ... Ma fille m’a un peu aidée. Mais forcément, au début, quand on n’a jamais fait de télétravail, on se sent un peu démuni, c’est un peu angoissant... Oui, la crainte de faire des erreurs, d’oublier des choses. (...) Donc au début j’avais des craintes, parce qu’on sait pas comment ça marche, on est un peu réticent, c’était la découverte. Mais maintenant ça va beaucoup mieux. Et notre directeur informatique a organisé un webinar, sur la manière d’utiliser Teams, ça nous a donné de petites astuces... (...) Ils ont fait des petits webinaires de temps en temps, pour chatter, etc. des webinaires en direction du personnel. J’ai trouvé ça plutôt pas mal... (...) Là j’avoue que maintenant, je pense que ça rentre bien dans les habitudes, là si ma cheffe me dit, Christine, on va faire un Teams, pourquoi pas... »
(Christine P., 50 ans, profession intermédiaire, assistante de direction)

Chez d’autres enquêtés encore, notamment parmi les usagers plus occasionnels, voire réfractaires, la « conversion » au numérique a pu être perçue comme temporaire, comme une parenthèse nécessaire, sans que cela n’implique nécessairement une transformation des habitudes durables ni ne change fondamentalement le rapport aux outils numériques.

Si l’on se penche maintenant de façon un peu plus précise sur le vécu du numérique dans le cadre du télétravail ou de l’enseignement à distance, **il apparaît que les logiques à l’œuvre pouvant expliquer ce relativement faible sentiment d’ « intrusion » dans la sphère privée sont assez différentes.**

1.2. Dans le cadre du télétravail, un contexte de souplesse et d’arrangements qui a souvent été perçu comme peu contraignant

Le sondage portant sur « la vie numérique pendant le confinement » mené pour la CNIL en septembre 2020 apporte des éléments supplémentaires concernant le vécu des salariés qui se trouvaient en télétravail par rapport au caractère intrusif ou à un sentiment de « contrôle » de la part de l’employeur. **A la question de savoir s’ils se sont sentis davantage « surveillés » que d’habitude par leur employeur, les trois quarts (74%) des répondants déclarent que cela n’a pas été le cas, 16% que cela a été le cas mais cela ne les a pas perturbés, et 10% que cela a été le cas et que cela les a troublés.**

L’étude qualitative menée va dans le même sens : parmi les enquêtés s’étant trouvés en situation de télétravail, **le contexte semble avoir souvent été marqué par la souplesse et les arrangements plutôt que par une logique de fort contrôle ou de rationalisation.** D’abord, les situations de télétravail se sont souvent « improvisées », sans anticipation réelle, ce qui a pu participer à un flou initial assez important : une partie des employeurs n’ont pas été en mesure de fournir le matériel informatique adéquat à leurs salariés pour travailler de bonnes conditions ; il a souvent fallu plusieurs semaines avant de parvenir à mettre en place une procédure d’accès à distance aux dossiers et logiciels nécessaires... Par

ailleurs, les impératifs liés à la garde des enfants et au suivi de la scolarité ont également participé à brouiller les bornes horaires habituelles d'une journée de travail.

Globalement, **les enquêtés rencontrés ayant expérimenté le télétravail expliquent ne pas avoir eu à rendre de comptes par rapport à leurs journées de travail ou à se plier à des impératifs précis en termes de rythme.** Certains, du fait de leur statut de cadre, jouissaient déjà d'une forte autonomie dans l'organisation de leurs tâches, et ont continué à travailler selon les modalités habituelles. D'autres, employés ou professions intermédiaires, estiment avoir gagné en liberté d'organisation et de planification de leurs tâches par rapport à leur quotidien habituel, et ont généralement apprécié l'expérience. C'est par exemple le cas de Carolina F., qui travaille comme assistante de projet dans une entreprise de télécommunication : selon elle, l'autonomie et la confiance accordées par son entreprise lui ont permis d'organiser son temps comme elle le souhaitait, tant que son travail était rendu en temps et en heure. Cela lui a notamment permis d'aider ses filles à faire leurs devoirs sans ressentir de forte « pression » de son employeur. De la même manière, Stéphanie C. a bénéficié d'importantes marges de manœuvres en termes d'organisation, ce qui a facilité la conjugaison des différents temps et impératifs auxquels elle devait faire face au cours d'une même journée (ces journées étant en revanche décrites comme très intenses).

« On a fait comme on voulait, on faisait nos heures. Mais bon quand on est en télétravail, on a toujours un peu de machines à mettre en route (rires). Les filles pouvaient me demander si elles avaient besoin d'aide. Tant qu'on faisait nos heures. On n'avait pas de temps d'équipe régulier. C'était ponctuel, si j'avais besoin d'appeler ma collègue... Mais pas de réunions à telle ou telle heure. (...) J'avais le temps de préparer le repas, la machine je l'étendais à la pause du midi, je n'ai jamais été aussi à jour dans mon linge. C'est vrai que c'est agréable le confinement. On s'organise un peu comme on veut. » (Carolina F., 38 ans, employée, assistante de projet)

« Le confinement m'a fait du bien. Je me suis posée, je me suis occupée de ma maison. (...) C'était le rush mais je ne l'ai pas mal vécu. C'était très productif à la maison. Quand on est libre de s'organiser, du coup on rattrape le temps perdu. (...) J'avais du temps pour tout malgré le rush. J'avais l'impression d'avoir fait pleins de chose. Je ne me suis pas ennuyée. Le rythme était différent, mais en fait c'était plus doux. Vous avez toute la journée pour tout faire, étendre le linge. Je me suis sentie plus productive au boulot. On est vraiment plus maître de son temps » (Stéphanie C., 32 ans, profession intermédiaire, conseillère dans une Mission locale)

Même si, dans les entretiens, le sentiment de « contrôle » de la part de l'employeur a donc été très peu marqué, **cela ne signifie pas pour autant qu'il n'y a eu aucun sentiment d'« intrusion » de la sphère professionnelle dans l'univers privé**: comme nous le verrons en suivant, les enquêtés ont souvent mis en place des stratégies ou ajustements pour contenir le mélange des sphères. Par ailleurs, ces éléments doivent être interprétés avec précaution, dans la mesure où ils tiennent certainement pour partie à un biais dans l'échantillon : effectivement, parmi les situations rencontrées, peu d'enquêtés étaient confrontées à des processus de management très rigides ou formalisés.

Il est également important de souligner que, dans le panel, **les enquêtés ayant témoigné de l'importance, pour eux, d'une nette séparation entre sphère privée et sphère professionnelle sont, en tendance, des enquêtés qui n'ont pas été confrontés au télétravail** (soit parce qu'ils continuaient leur activité sur leur lieu de travail habituel, soit parce qu'ils étaient en chômage technique à

100%). Ainsi, Sandra O., explique au cours de l'entretien être très attentive à ce qu'elle peut laisser transparaître de sa personnalité ou de son espace privé auprès de ses collègues de travail : elle a par exemple deux comptes Instagram, l'un qu'elle considère comme « ouvert » et qui est suivi par certains de ses collègues, et un autre beaucoup plus « privé », auquel seuls quelques proches ont accès. Dans son cas, elle a été officiellement en télétravail, mais a en réalité vu son activité s'arrêter, et n'a eu que très peu de lien avec ses supérieurs ou ses collègues en dehors de quelques réunions ; on peut néanmoins faire l'hypothèse qu'une situation de réel télétravail aurait pu la troubler davantage, en termes de mélange des sphères et des registres.

De façon générale, comme le souligne Dominique Pasquier¹, le lien entre numérique et brouillage des sphères privée et professionnelle a surtout été étudié au sujet des cadres. Cela est notamment à mettre en lien avec le fait que l'usage d'Internet, dans les milieux populaires, se déploie essentiellement dans le cadre des loisirs. Ses recherches montrent également que leurs usages numériques reflètent un fort attachement à une claire étanchéité des sphères, notamment entre l'univers familial et le monde professionnel :

« Les classes populaires se caractérisent par des relations sociales très fortement inscrites dans un cadre familial. Ce « familialisme » se confirme dans leurs pratiques numériques. Sur Facebook, leur réseau d'amis est plus réduit (...), et les membres de leur famille y occupent une place majoritaire. (...) Une autre caractéristique est la séparation très forte entre les sphères familiale et professionnelle. Il est impensable pour eux d'avoir comme ami sur Facebook quelqu'un qui ne soit pas de leur famille. On n'a pas son collègue comme ami sur Facebook, à moins que ne se soient développés des liens très intimes. »²

En ce sens, **on peut imaginer que le sentiment d'« envahissement » ou d'« intrusion » de l'univers professionnel dans la sphère privée a pu se poser dans des termes différents pour les ouvriers ou employés qui auraient été confrontés à des situations du télétravail que pour les cadres** (même s'ils sont, numériquement, bien moins nombreux à avoir expérimenté le travail à distance que les cadres ou les professions intermédiaires). Dans le cadre de la présente étude, il est difficile de tirer des conclusions à ce sujet : le nombre d'entretiens très réduit auprès d'employés ayant connu des situations de télétravail ne permet pas d'explorer cette question de façon fine.

1.3. Dans le cadre de la scolarité à distance, un usage du numérique qui a souvent été perçu comme trop limité par les parents

Concernant le maintien de la continuité pédagogique et la mise en place de l'enseignement à distance, **le faible sentiment d'« intrusion » dans la sphère privée et familiale tient à des raisons tout à fait différentes**. Les entretiens menés laissent transparaître une convergence forte entre les enquêtés : l'expérience de l'enseignement à distance a en tendance été vécue comme difficile par la plupart d'entre eux, en lien avec **ce qui a été perçu soit comme une mobilisation insuffisante des outils numériques, soit comme une utilisation inappropriée de ceux-ci**. Ce vécu globalement « pesant »

¹ Pasquier Dominique, « Classes populaires en ligne : des « oubliés » de la recherche ? », *Réseaux*, 2018/2-3 (n° 208-209), p. 9-23.

² Extrait d'interview de Dominique Pasquier par Antoine Courmont (LINC), mars 2020. URL : [Dominique Pasquier : « Dans les classes populaires, la vie privée relève moins de l'individu que du groupe familial » | LINC \(cnil.fr\)](#)

de « l'école à la maison » peut tenir à différents phénomènes (qui parfois, s'imbriquent) : un sentiment de manque de compétences, de connaissances et de bagage scolaire pour assurer « correctement » le suivi de la scolarité (phénomène plus marqué chez les enquêtés issus des milieux populaires et/ou à faible capital scolaire) ; un sentiment de confusion des rôles et des places, de mélange des genres et des registres (rester parent tout en s'improvisant enseignant) et d'insuffisante maîtrise des techniques pédagogiques ; une difficulté à concilier l'exigence du suivi de la scolarité avec les impératifs professionnels, pour ceux qui ont poursuivi leur activité en télétravail.

Face à ces différentes raisons, **les outils numériques ont été perçus comme une ressource (potentielle), susceptible de répondre à ces différents niveaux de difficulté.** Des entretiens émergent en effet, en creux, les différentes fonctions prêtées aux outils numériques dans le cadre de l'enseignement à distance : un rôle de soutien des élèves, et des parents dans l'accompagnement à la scolarité (pouvoir échanger avec l'enseignant, lui poser des questions par mail ou téléphone pour être mieux aiguillés...) ; un rôle pédagogique (diversifier les supports de cours ou d'exercices, rendre l'enseignement plus ludique...) ; un rôle de maintien du lien entre les élèves et avec les enseignants (permettre des échanges entre élèves, via des temps de visioconférence, des fils de discussion collective, rendre possible une certaine interactivité...) ; un rôle de « structuration » du temps et des journées (proposer un planning réaliste, mais avec des consignes et des échéances claires, pour faciliter l'organisation au quotidien de l'« école à la maison »). L'usage du numérique a donc été perçu comme absolument indispensable dans ce cadre, dans la mesure où il permettait d'appuyer, de suppléer ou de compléter le rôle des parents dans une fonction qu'ils n'ont pas l'habitude d'endosser. Ainsi, **chez la plupart des enquêtés rencontrés, l'usage du numérique a été perçu comme trop limité.**

Dans une partie des cas, le numérique a avant tout été utilisé comme **un vecteur de transmission, un outil d'envoi des consignes et des devoirs, sans être investi en revanche comme un moyen de réelle communication ou d'échange** avec les parents et les enfants. Cela a pu provoquer le sentiment d'être « submergé » par « un flot ininterrompu » de devoirs, qui a été source d'angoisse pour certains enquêtés, et souvent pour leurs enfants. Certains évoquent la difficulté qu'ils ont eu à s'organiser et à prioriser face à cette profusion de consignes et de tâches, et ce notamment lorsque cet envoi ne faisait pas l'objet d'une coordination entre enseignants (dans le cadre de l'enseignement secondaire). Si cette difficulté semble avoir été particulièrement marquée chez les enquêtés issus des classes populaires ou moyennes, en lien avec un sentiment de compétence moindre face aux exigences de l'institution scolaire, il a également été repérable chez certains cadres. C'est par exemple le cas d'Isabelle B., consultante marketing à son compte, qui fait un bilan plus que mitigé de l'enseignement à distance, qui a généré beaucoup de stress pour sa fille, scolarisée en 6^{ème} à ce moment-là. A son sens, les professeurs du collège n'ont pas « su utiliser » le numérique, qui s'est résumé à « déverser » du travail sur les enfants, en comptant sur les parents pour assurer la relation pédagogique.

« Pour ma fille ça a été difficile. Elle n'était pas assez autonome. Je me suis aperçue qu'elle était perdue. Car les profs ont pas été assez rigoureux. Les devoirs arrivaient en retard, ou n'importe quand... C'est un problème. Les profs ne s'étaient pas disciplinés pour envoyer des choses de manière régulière. Du coup, ma fille voyait 2 devoirs le matin, et l'après-midi, 2 autres devoirs.... Donc ça a été beaucoup de stress pour elle. (...) On leur demande de travailler en continu ; c'est déroutant pour les enfants. C'est un changement inconfortable. Elle n'arrivait pas à suivre. (...) On a eu cette requête, auprès des enseignants : avoir des flux d'information contrôlés. Mais c'est tombé à l'eau. » (Isabelle B., 44 ans, cadre, consultante marketing à son compte)

De la même manière, Patricia G. explique avoir pour partie « baissé les bras » face aux difficultés rencontrées. Elle qui avait initialement peu d'appétence pour cette tâche (qui, d'après elle, excède largement ses compétences et son rôle), n'est pas parvenue à suivre l'ensemble des consignes qui étaient transmises par l'institution scolaire. En l'absence de véritable accompagnement pédagogique, d'interactions avec l'instituteur, les outils numériques se sont apparentés à un déversoir de tâches difficiles et contraignantes, isolant la famille. Patricia G. confesse avoir mal vécu ce rôle, ne pas avoir assuré correctement cette mission et sans doute avoir déçu sa fille qui ne s'y retrouvait pas.

« Avec ma grande cela a été difficile. Je ne pouvais pas bloquer tout mon matin, il fallait bien que je travaille. Pour elle c'était difficile, je n'étais pas la maitresse attendue. Tous les jours il fallait faire plein de choses. Elle avait du mal à se concentrer plusieurs heures. Donc l'après-midi je la mettais devant un film Disney, ce n'est pas top mais je ne savais pas quoi faire d'autre. » (Patricia G., 35 ans, profession intermédiaire, conseillère dans une Mission locale)

Un autre élément qui revient de façon récurrente dans les entretiens tient au **manque d'interactions et d'échanges, regretté par les parents, lorsque les outils de visioconférence ou, à défaut, les interfaces de discussion commune, n'ont pas du tout été mobilisés par les enseignants pour maintenir le lien entre les élèves**. Nombre d'entre eux auraient souhaité que des « temps de classe » soient organisés par les enseignants, pour permettre à leurs enfants de maintenir un semblant de lien avec les autres élèves, quand d'autres vont plus loin, désapprouvant l'absence de cours en visioconférence. Dans un certain nombre de cas, cela a d'ailleurs pu générer des frictions avec les enseignants : plusieurs parents ont pris l'initiative d'intervenir directement, demandant aux professeurs de mettre en place tel type de temps ou d'outils. Ainsi, Marc C. s'est organisé avec d'autres parents d'élèves, via la création d'un groupe d'échange WhatsApp, pour demander à l'enseignante d'organiser des cours en ligne. Devant leur insistance à vouloir organiser eux-mêmes des cours, l'enseignante s'est résolue en fin de confinement à organiser une session en visioconférence, mais sans allumer elle-même sa caméra. Aurélie P. a quant à elle pris l'initiative de créer un « Discord » pour que les élèves de la classe de son fils de 11 ans puissent échanger entre eux. Elle a invité l'enseignante qui a refusé, et qui a créé ensuite une classe en ligne.

L'usage du numérique a également été perçu comme insuffisant lorsqu'il n'a pas été utilisé pour soutenir et accompagner des élèves présentant des difficultés spécifiques. Sandrine T., par exemple, a un fils dyslexique, qui bénéficie en temps normal d'un dispositif d'aide aux devoirs. Le confinement a mis fin à cette aide, sans qu'une autre forme d'appui ne soit expérimentée. Si le principal du collège a appelé une fois, en début de confinement, pour évoquer la situation de son fils et envisager un dispositif de soutien particulier, il ne s'est rien passé par la suite. Bien que sa situation de chômage technique lui ait permis de consacrer du temps chaque jour à l'école à la maison, elle s'est vite trouvée dépassée par les difficultés de son fils et confrontée à ses propres limites pour se substituer à un rôle d'enseignant.

« Mon jeune fils a beaucoup perdu, il a déconnecté. Sur la fin il décrochait. Moi je savais pas faire, c'est un métier d'être enseignant. Et je n'ai pas la patience requise et les cours sont loin, la dissection de la grenouille c'est loin. En fait on ne nous a jamais dit, appelez-nous si c'est difficile. Maintenant il a accumulé plein de retards. On aurait pu organiser au moins une heure de visio par jour. Là, le collège n'a pas fait d'efforts. Cela aurait pu garder un rythme et un lien. On aurait pu le faire. Il y a des collègues qui l'ont fait, pourquoi pas nous ? » (Sandrine T., 44 ans, profession intermédiaire, gérante d'une boutique de prêt-à-porter)

En miroir, il faut souligner que **d'autres enquêtés témoignent inversement d'une expérience beaucoup plus positive de l'enseignement à distance**. Dans ces différents cas de figure, l'usage des outils numériques par les enseignants a été plus intensif et polyvalent, couvrant les différentes dimensions évoquées précédemment. Cela a par exemple été le cas pour Sandun W., qui avec sa conjointe, a fortement apprécié le fait que l'institutrice de leur fils, alors en CM2, ait organisé des cours de 2h en visioconférence tous les jours. Ce lien quotidien a permis à son sens de maintenir un cadre régulier, et facilité l'accompagnement à la scolarité qu'a effectué sa conjointe (Sandun continuant à travailler sur son lieu de travail). De la même manière, Elodie G., qui a quant à elle fait une expérience très douloureuse du télétravail en raison d'une charge de travail très importante, souligne le rôle fondamental qu'a joué l'enseignante de sa fille, en mobilisant les outils numériques de multiples façons. Dans les deux cas, l'usage du numérique par les enseignants n'a en aucun cas été perçu comme « intrusif » ou gênant, mais au contraire comme une vraie chance pour leurs enfants.

« On était assez content de ces cours tous les jours. La prof a été assez extraordinaire, après voilà, c'était qu'une ou deux heures par jour, mais c'était déjà ça, nous on trouvait ça bien.. (...) Ma femme l'a eue par mail, quand elle a été malade, et des fois quand on y arrivait pas, qu'on avait besoin d'explication. (...) [Et les cours en visio, comment ça se passait concrètement ? Tout le monde avait la caméra allumée ?] Il y avait la caméra allumée. La prof voulait que la caméra soit allumée. Elle faisait sa classe. (...) Je me suis jamais posé de question sur ça, au contraire... (...) Je pense que c'était une bonne chose, elle, elle voyait sa classe, la classe voyait la maitresse, sans caméra ça aurait pas été la même chose. (...) Moi personnellement, si je devais travailler de la maison, peut-être que la caméra m'aurait gêné ; mais pour mon enfant, ça ne me gêne pas, tout la classe était dans le même cas, et c'est une façon de donner un peu d'attention. Et puis peut-être que sinon, les notions seraient moins bien passées, là il était peut-être plus concentré... » (Sandun W., 36 ans, employé, chef de station RATP)

« La maitresse rajoutait plein de trucs, des exercices, des challenges pour les enfants ; donc la maitresse, je l'avais beaucoup au téléphone... Je lui disais, 'je peux pas gérer'. Elle faisait des visio avec ma fille, et deux trois élèves, où les parents n'étaient pas disponibles, elle les prenait en visio, ils faisaient pas mal de petites choses sous formes ludiques, deux fois dans la semaine, donc ça me soulageait... Et puis c'était sympa, le système de classe virtuelle, elle mettait des vidéos de la veille, c'est une maitresse assez moderne, elle s'est bien organisée... Elle a été très présente. Elle leur faisait des vidéos privées, où elle allait se promener, voilà elle montrait 'j'ai trouvé telle fleur ou telle feuille'... Et elle se filmait de chez elle, elle leur faisait beaucoup de vidéo, dans son jardin, de son salon, ... (...) Heureusement qu'elle était là, pour rebooster des enfants, comme ma fille, qui voulaient pas bosser. (...) Moi l'utilisation du numérique par la maîtresse... J'ai trouvé ça vraiment bien, les applicatifs étaient très bien, en plus c'était très ludique, vraiment sous forme de jeux, et j'ai trouvé que le fait que le lien avec la maitresse et copains soit là, c'était moins dur... J'ai pas du tout pris ça pour une intrusion, bien au contraire... J'ai vraiment apprécié qu'elle prenne les devants là-dessus. » (Elodie G., 38 ans, employée, comptable dans une caisse de retraite)

Ces éléments soulignent donc **une certaine convergence, chez les enquêtés, sur le rapport au numérique dans le cadre de l'enseignement à distance : celui-ci a été perçu comme une**

ressource sur de multiples aspects. Cette appréhension sous un jour positif des outils numériques est, dans le panel, constante chez la quasi-totalité des enquêtés, indépendamment de leur âge, de leur milieu socioculturel ou de leur niveau initial de pratiques numériques. Dans un unique cas, l'utilisation du numérique dans le cadre de l'école à la maison a fait l'objet d'une stratégie de « contrôle » de la part des parents : Elise B., qui entretient un rapport assez distant et empreint d'une certaine méfiance au numérique et qui est très attentive aux usages de sa fille en la matière, a refusé qu'elle intègre le groupe WhatsApp de la classe ou qu'elle participe aux temps de visioconférence organisés par le collège, pour éviter un temps d'exposition trop important aux écrans.

2. Néanmoins, des stratégies de préservation de l'espace privé – plus ou moins vécues comme telles – émergent

2.1. Des ajustements pour contenir le mélange des sphères et le « risque » d'intrusion, essentiellement dans le cadre du télétravail

Les éléments développés précédemment tendent à montrer que **les outils numériques n'ont pas été perçus, globalement, comme une source d'envahissement ou d'intrusion dans l'espace personnel ou dans la vie familiale**, mais plutôt comme un lien vers l'extérieur et un instrument permettant – de façon plus ou moins « dégradée » – de maintenir un semblant de continuité avec la « vie ordinaire ». En tendance, le vécu des nouveaux usages qui ont pu se déployer au cours de la période de confinement s'est donc plutôt expérimenté sur un mode positif. Pour autant, bien que le terme d'« intrusion » de l'extérieur au sein du foyer n'ait le plus souvent pas été verbalisée comme tel par les enquêtés, il n'empêche que **différents indices ou anecdotes narrés au cours des entretiens laissent entrevoir en réalité un certain nombre d'ajustements, de techniques mises en place pour contenir l'influence de l'extérieur ou, pour le moins, la maîtriser**. Cela n'a d'ailleurs pas toujours été possible ou aisé : quelques enquêtés se sont vus complètement « dépassés » pendant cette période (cf. infra). Pour les autres, beaucoup ont mis en place des stratégies pour contrôler ce qu'ils donnaient à voir, ou pour réduire l'impact de l'extérieur sur l'organisation domestique et familiale. Il faut noter que ces techniques d'ajustement ou stratégies adaptatives ont cependant pu être déployées sans que les enquêtés n'en aient toujours parfaitement conscience, ou alors elles ont pu être minimisées. Par ailleurs, **pour l'essentiel, ces pratiques d'ajustement ont été mises en place dans le cadre du télétravail**. Les autres sphères sociales – enseignement à distance, maintien des liens avec les proches, usages du numérique dans un cadre récréatif... - ont beaucoup moins souvent été concernées par la mise en place de pratiques de « préservation » de l'espace privé et familial.

La première de ces stratégies, perceptible chez la plupart des enquêtés ayant été en situation de télétravail, **s'est traduite par une réorganisation de l'espace de vie familiale, pour recréer des espaces associés à des usages précis et bien distincts**. Bien entendu, ces possibilités de réagencement de l'espace ont été fortement dépendantes de la taille des logements et de la configuration

familiale. Les réorganisations spatiales ont pu être de plusieurs types. Pour les enquêtés disposant d'un espace suffisamment grand et lorsque les enfants étaient suffisamment autonomes, les chambres ont pu devenir les nouveaux espaces de travail, assurant à chacun une certaine tranquillité. Dans d'autres cas, les espaces communs sont à l'inverse devenus des espaces de travail partagés, les chambres étant dédiées au repos ou au loisir. Pour beaucoup, le télétravail a amené les enquêtés à s'aménager un espace dédié, avec des configurations très variables suivant les espaces : Christophe P. a profité de l'étage de sa maison, en travaux, pour « monter une cloison » et se créer un espace à part ; Christine P. a utilisé la chambre d'amis et y a « bricolé » un bureau avec une table de jardin ; Sophie C. a investi la chambre de ses enfants pendant qu'ils travaillaient avec leur père dans le salon ; Carolina F. s'est installée dans son dressing... Ces réagencements ont également parfois été subordonnés au type d'équipement informatique disponible. Dans le cas de Martial E., par exemple, la taille du logement (100 m², 3 chambres) était largement suffisante pour garantir aux 4 membres de la famille un espace propre ; en revanche, le fait qu'il utilise un ordinateur fixe l'a contraint à réaliser ses visioconférences dans le couloir de l'étage, sans qu'il ne puisse s'aménager d'espace de travail plus paisible.

Au-delà de la recréation de frontières spatiales, **une partie des enquêtés a également tenu à établir des frontières temporelles claires entre les différents temps de la journée.** Cela supposait l'établissement de règles claires pour délimiter les différents temps, auxquels correspondaient un certain nombre d'activités. Cette dimension a souvent été présentée comme particulièrement importante pour les enfants : il s'agissait de planifier un rythme, de poser un cadre, de façon à cadencer les journées. De façon générale, beaucoup d'enquêtés ont en effet évoqué des difficultés, pour leurs enfants, à passer d'une activité à l'autre dans un même espace, à s'accommoder de ces frontières symboliques pour rythmer leur quotidien. Le domicile, synonyme de temps de loisir et de détente, pouvait ainsi s'avérer difficile à concilier avec un cadre scolaire, le principe d'« école à la maison » ne faisant pas vraiment sens pour eux. Sophie C. explique par exemple avoir, avec son conjoint, établi un programme très précis pour les journées de leurs deux enfants ; ce cadre a été suspendu le temps des vacances de printemps, et il a été très difficile de le remettre en place au moment de la « rentrée ». Mais au-delà de la scolarité, les frontières temporelles ont également pu être fixées par les enquêtés dans le cadre du télétravail. Certains se sont par exemple donnés pour règle de ne pas se rendre disponible en dehors d'horaires déterminés. Cela a par exemple été le cas de Stéphanie C., qui n'a pas souhaité répondre aux appels des jeunes qu'elle accompagnait dans le cadre de son travail lorsqu'ils survenaient à des horaires trop tardifs (et ce, d'autant plus qu'elle avait été contrainte de communiquer son numéro de portable personnel, en raison de l'absence d'équipement fourni par l'employeur). Il faut néanmoins souligner que ces frontières temporelles se sont souvent avérées, en pratique, difficile à mettre en œuvre pour les enquêtés, en raison de la juxtaposition de différents impératifs – scolaires, professionnels - au sein d'une même journée (cf. infra).

Le troisième type d'ajustement, qui concerne une partie significative des enquêtés, **s'est traduit par des efforts de neutralisation du cadre, de l'environnement personnel** dans le cadre des temps de visioconférence. Même si cela a pu être minimisé dans les discours de certains enquêtés, certaines situations de terrain d'enquête, menées dans le cadre de cette étude, ont parfois pu démontrer l'inverse : alors que beaucoup d'enquêtés avaient accepté sur le principe de réaliser l'entretien en visioconférence, une partie d'entre eux n'a pas mis en marche la caméra au moment de l'entretien (alors que l'enquêteur l'avait actionné), introduisant une certaine dissymétrie, qui pouvait refléter la configuration : l'enquêteur, visible, dans son cadre professionnel, l'enquêté, invisible, dans son espace privé. Dans tous les cas, il apparaît dans les entretiens que, **bien souvent, les moments de visioconférence ne sont pas neutres : ils donnent lieu à un certain nombre de « manœuvres » pour maîtriser ce qui est donné à voir.** Il est intéressant de noter d'ailleurs que ces ajustements ne se font pas nécessairement de

façon systématique : au contraire, ils sont souvent mobilisés de façon stratégique, suivant les types d'interlocuteurs, les enjeux associés à la situation, les significations qui peuvent être prêtées à ce qui est « visible »... D'autres enquêtés encore expliquent avoir évité d'allumer leur caméra lors des temps de visioconférence et privilégié l'audio, évoquant des problèmes de bande passante, ce qui leur permettait de ne pas trop exposer leur environnement domestique (cas de Philippe Y., par exemple).

Ainsi, dans plusieurs entretiens, il apparaît que les temps en visioconférence n'ont pas été gérés de la même façon selon le contexte. Dans le cas de Clarisse H., par exemple, la plupart des visioconférences se sont déroulées dans le salon, laissant parfois apparaître un de ses enfants en arrière-plan. Si cela ne lui posait pas de problèmes particuliers lorsqu'il s'agissait de ses collègues, avec lesquels elle a développé des relations amicales et qui connaissent déjà ses enfants, elle s'isolait en revanche plus systématiquement lorsqu'elle échangeait avec des clients. C'est le même constat du côté de Sophie C. : alors qu'elle n'a pas particulièrement travaillé « le cadre » visible lorsqu'elle échangeait avec ses collègues directs ou sa supérieure hiérarchique, cela s'est posé différemment lorsqu'elle a été amenée à participer à des temps de réunion beaucoup plus formels. En définitive, même si le contexte global était plutôt celui des « arrangements » et d'une certaine souplesse, les choses n'ont pas été laissées au hasard lorsque la situation était teintée d'un plus grand « formalisme ».

« Moi j'avais des visios, donc j'avais le petit qui me collait dès que j'avais une visio. Parfois je m'isolais, parfois il passait le balai derrière, les gens pensaient que je faisais travailler mes enfants. C'était rigolo. (...) C'est pas évident de jongler entre le temps de travail, le temps de l'école, le temps du repas, le temps des tâches quotidiennes. Mon mari il a des horaires imposés alors parfois il mangeait à côté en travaillant, ça n'était pas évident. Mais les gens au téléphone sont plutôt compatissants, ils connaissent la situation. » (Clarisse H., 34 ans, employée, coordinatrice enquêtes mystère)

« J'étais dans la chambre des enfants, donc tout ça se réfléchit en visio. Qu'est-ce que tu veux montrer... Autant avec les collègues, ça me gêne pas, elles sont déjà venues à la maison, prendre l'apéro, c'est vraiment pas un problème... Par contre quand il y a une réunion avec le Ministre des Affaires étrangères, où on me demande de poser une question au nom de l'ambassade... Là, j'avais fait un fond neutre, enlevé tous les jouets ; tu ne peux pas poser une question sur les problèmes de désinformation, avec plein de jouets derrière... Et j'ai pas très envie, ils ont pas besoin de savoir que je suis avec mes enfants... En fait, dès que je sors de l'équipe proche... Je fais attention à ce que je montre de chez moi. » (Sophie C., 41 ans, cadre, attachée de presse dans une ambassade)

Le même constat est repérable dans **des contextes où le fait de laisser transparaître des différences, en termes de conditions de vie, d'aisance matérielle, pouvait être perçu comme délicat et ou susceptible de générer un certain malaise**. Ainsi, Aurélie P., qui donne quelques cours dans une école de commerce, a mis en place des règles pour veiller à ce que tout le monde se sente dans une situation de travail et que les différences de situations matérielles entre les élèves soient neutralisées (ou en tout cas, non visibles).

« Avec les étudiants (...), j'ai mis un fond blanc. Ils ne voulaient pas mettre la caméra, et je ne les embêtais pas avec ça. Je suis intervenante, pas leur prof. Une prof l'a fait à un moment, on en voyait dans leur lit, mal coiffés, ou l'étudiante avec un jardin

extraordinaire, alors que l'autre il est coincé dans son mini-appart sous la flotte. C'est pas cool, c'est mieux de ne pas mettre la caméra. C'est moi qui ai décidé de me mettre sur un fond blanc, il faut être le plus neutre possible, ne pas influencer, c'est pas pareil [que dans d'autres contextes] » (Aurélie P., 42 ans, cadre, chargée d'études marketing)

Dans le même ordre d'idée, Patricia G. explique qu'elle a été amenée à réaliser certains entretiens en visioconférence depuis son jardin (sa fille occupant le salon) avec les jeunes qu'elle accompagnait. Cela a néanmoins soulevé chez elle des questionnements : elle n'était pas à l'aise à l'idée de donner à voir un certain confort matériel à des jeunes dont elle connaissait la situation difficile, et y voyait une forme d'entorse au professionnalisme requis dans le cadre de sa fonction.

Enfin, **ces stratégies de recréation de frontières ont également pu se traduire par la distinction des outils ou des espaces numériques utilisés dans la sphère professionnelle**, en fonction des usages qui y étaient associés. Dans un grand nombre de cas, les enquêtés expliquent par exemple avoir mis en place ou participé à un groupe WhatsApp avec leurs collègues proches, pour établir un espace d'échanges plus informels, parallèlement aux autres outils « officiellement » recommandés par l'employeur. C'est ainsi le cas de Philippe Y., Elodie G., Sophie C., ou encore de Sandrine T. (qui n'était pas en télétravail), pour lesquels ces groupes permettaient de « souffler » et de plaisanter, d'échanger sur un registre plus personnel, de « dédramatiser » la situation de confinement : il s'agissait en définitive de recréer à partir d'outils numériques des temps ou espaces plus informels habituellement présents dans le quotidien de travail. Dans d'autres cas, comme dans celui d'Aurélie P., des temps de visioconférence entre collègues étaient organisés régulièrement le matin sur Skype, pour se donner des nouvelles autour d'un café.

2.2. Mais des tensions ou points de friction dans certaines situations

Malgré les stratégies et ajustements mis en place par les enquêtés pour tenter de contenir le mélange des sphères et de conserver un espace à l'abri des sollicitations et des regards, **la juxtaposition de différentes sphères sociales habituellement disjointes dans un même espace spatio-temporel a, de fait, pu générer des difficultés, des frictions ou tensions dans certaines situations**. Les outils numériques ont alors pu participer à amplifier ce sentiment de perte de contrôle, en accélérant le brouillage des frontières temporelles ou spatiales. Chez les femmes en particulier – plus souvent en première ligne dans le cadre de l'éducation des enfants et de l'enseignement à distance -, cette juxtaposition des sphères a pu être particulièrement compliquée à vivre quand cela a supposé de « jongler » entre des activités et des rôles très différents dans un même cadre. Globalement, ces situations de frictions ont été assez peu souvent narrées par les enquêtés au cours des entretiens. On peut néanmoins s'interroger sur les raisons qui peuvent l'expliquer : cela peut tenir à un biais dans l'échantillon de personnes rencontrées (sous-représentation de situations de travail marquées par un fort contrôle/ une rationalisation importante), mais également à un effet de reconstruction a posteriori (mécanisme de « sélection » des souvenirs, avec une tendance à relativiser a posteriori). Quoiqu'il en soit, si ces situations ont donc été assez peu fréquemment évoquées, elles n'en restent pas moins intéressantes à examiner.

L'établissement de frontières temporelles nettes, évoquée précédemment, **entre différents « temps » de la journée a d'abord pu être remis en question par le cumul des impératifs**

scolaires et professionnels. La nécessité de mettre en place un accompagnement à la scolarité des enfants a ainsi pu supposer des réorganisations par rapport aux rythmes habituels, en particulier lorsque les enfants étaient petits et disposaient de peu d'autonomie. Ainsi, certains enquêtés expliquent avoir dû mettre en place une organisation où une demi-journée était consacrée aux enfants, soit en mettant en place un roulement avec leur conjoint, soit en laissant leurs enfants disposer de leur temps comme ils le souhaitent une partie de la journée. Cette réorganisation a de fait amené à une modification des horaires de travail, contraignant les enquêtés à travailler en décalé (souvent en soirée) pour répondre à leurs impératifs professionnels. Lorsque la charge de travail n'était pas trop importante (et moindre que d'habitude), le réagencement du temps a pu être plus aisé. Mais cela a pour autant pu générer des tensions ou des malentendus dans le cadre professionnel. C'est par exemple le cas de Christine P., assistante de direction. Sa fille étant en classe de CM1, elle était tenue d'être très présente à ses côtés pour suivre sa scolarité ; elle se mettait donc au travail l'après-midi, et terminait ses journées bien après l'horaire habituel (autour de 19h, au lieu de 16h30-17h). Si Christine P. est globalement parvenue à concilier les deux dimensions – ce qui était en soi un défi –, elle se remémore pendant l'entretien une réflexion sèche de sa supérieure hiérarchique, sonnante comme un rappel à l'ordre, et souligne de façon plus générale les risques psychosociaux liés aux situations de télétravail :

« On faisait plutôt l'école le matin, et après je me mettais à télétravailler l'après-midi. Un jour, ma cheffe m'a dit, 'Christine, vous êtes en horaires décalés !?'. Ben oui... C'est le danger, je trouve, aussi de pas réussir à se déconnecter. Je pense qu'on en parlera dans quelques années, des risques psychosociaux. (...) Le soir, à 18h30-19h, le plus souvent j'avais pas terminé... Donc c'était pas évident, oui. » (Christine P., 50 ans, profession intermédiaire, assistante de direction)

La difficulté à mettre en œuvre un « droit à la déconnexion » est apparue de façon extrêmement saillante dans 2 entretiens. Dans les 2 cas, les enquêtés se sont trouvés complètement dépassés par la situation de télétravail ; il convient néanmoins souligner que, dans ces 2 situations, ces difficultés doivent être mises en lien avec une réorganisation des procédures de travail habituelles, en raison du travail à distance et des ajustements que cela a supposé. Ces 2 enquêtés travaillent d'ailleurs dans le même type de service (service comptable d'une caisse de retraite), mais dans des villes différentes. Alors qu'ils travaillent habituellement sur support papier et que le télétravail a d'ailleurs toujours été proscrit dans leur service, la situation de confinement a imposé une réorganisation hâtive, qui s'est en réalité révélée absolument inadaptée. Les 2 enquêtés ont vu leur charge de travail croître de façon exponentielle, sans aucune possibilité de la réguler ou de la maîtriser. Dans les deux cas, il a été très complexe de concilier cette situation avec l'école à la maison : pour Elodie G., qui élève seule sa fille, l'appui et la forte présence de l'institutrice par le biais des outils numériques ont été extrêmement précieux et l'ont pour partie soulagée ; pour Christophe P., dont la femme travaillait tous les jours et qui lui avait demandé de suivre la scolarité de ses filles adolescentes, la surcharge de travail l'a amené à complètement délaissé cette dimension, ce qui a été l'origine de conflits importants avec sa femme et a participé au retard scolaire important de ses filles. Dans ces situations, si l'usage des outils numériques n'est qu'indirectement en lien avec la dégradation des situations de travail, il n'en reste pas moins qu'ils constituent pour les enquêtés le symbole de cette « perte de contrôle » de la situation de travail et du brouillage des frontières.

« J'ai pour ma part très mal vécu le confinement. J'avais qu'une hâte, c'était de retourner travailler sur site. J'en finissais par ne plus vouloir voir mon ordi trôner dans la salle à manger ; c'était devenu ma bête noire, le matin je trainais des 4 fers

pour utiliser l'ordi... Avec un climat assez lourd à la maison... C'était devenu très compliqué avec ma fille ; aussi ce qui a joué, c'est que moi je suis pas très pédagogue, pas patiente, en plus comme y avait une énorme charge de travail on voit pas le bout, c'est très compliqué, très lourd... En fait l'expérience télétravail, je voulais même plus entendre parler du mot... Quand on a pu retourner sur site, on nous a fait remplir un questionnaire, moi perso j'ai dit non, je voulais plus en entendre parler, quand je suis retournée sur site, j'ai rendu mon PC... (...) En fait je pense que ça a été le fait de ne jamais couper, en permanence, je faisais à manger, j'entendais mon mail, ... Là c'était sans fin, même des fois à 21h30, on s'envoyait encore des messages... C'était du H24, pas de coupure, hormis la nuit quand on dormait.. » (Elodie G., 38 ans, employée, comptable dans une caisse de retraite)

« Le fait de passer en démat' nous faisait augmenter le temps de travail, on avait le cerveau qui fumait en fin de journée. Le travail était mal fait, il manquait des signatures, des justificatifs. Il fallait tout transmettre par mail, que les gens nous le renvoient. Ça urgeait, on devait tout refaire parce que c'était pas enregistré. Dès le début c'était compliqué, et avec l'accumulation c'était encore plus compliqué. (...) On discutait beaucoup sur Teams avec les collègues, parfois 300 teams par jours, en plus des mails, je ne savais plus comment faire. J'ai alerté de très bonne heure, mais ça s'est enchainé. Et nous on a beaucoup de congés, alors on s'arrange d'habitude pour être au moins deux en même temps pour faire le travail, sur les quatre personnes de l'équipe. Là le problème c'est qu'il y a eu des absences qui se sont cumulées, plus une personne qui est passée à mi-temps, et j'étais tout seul. On n'avait pas le choix, on devait être là sinon les virements n'étaient pas faits. On est tenus d'être là. Ça faisait un bon bout de temps que j'aurais dû aller voir mon médecin. Tout le monde était d'accord, mais je devais être là » (Christophe P., 42 ans, employé, comptable dans une caisse de retraite)

Autres cas de figure, certaines situations de télétravail se sont traduites, en raison du contexte hiérarchique, par **l'adoption « forcée » de certaines pratiques – la visioconférence – chez des enquêtés qui auraient préféré s'en passer**. Quelques-uns expliquent ainsi qu'ils auraient préféré éviter des situations d'exposition de soi et de son environnement personnel. Ils ont néanmoins été contraints de s'y plier à certains moments, car ils ne se « sentaient pas » de refuser lorsque la demande procédait d'un supérieur hiérarchique, ou découlait d'un impératif implicite (l'ensemble des collègues directs s'y conformant). Ainsi, dans le cas de Romain V., cadre et chef de projet éditorial, des réunions quotidiennes en visioconférence étaient organisées avec l'équipe. Alors qu'il se décrit comme d'un naturel « réfractaire » au mélange des sphères et des registres (et qu'il est par ailleurs très méfiant par rapport aux usages qui pourraient être faits de ses données numériques), il a néanmoins préféré se conformer aux usages dominants dans son cadre professionnel. Autre exemple, Philippe Y., cadre dans une banque, explique qu'il travaillait le plus souvent avec son équipe sans activer sa caméra. Cette façon de faire était notamment lié aux consignes de l'entreprise, la désactivation des caméras permettant de préserver la bande passante. Mais au-delà, Philippe Y. explique que l'idée de la visioconférence ne le mettait pas très à l'aise : car il n'avait pas nécessairement envie de donner à voir son domicile, car cela ne lui semblait pas très compatible avec un cadre professionnel assez formel, et car cela « n'apportait pas grand-chose » de plus à son sens. Il se souvient d'une réunion en visioconférence (à l'initiative de supérieurs hiérarchiques),

qu'il a acceptée car il ne se sentait pas vraiment la latitude de refuser ; en dehors de cet épisode, tout s'est fait en audio, ce qui lui convenait très bien.

« En général, moi, j'avais la caméra toujours fermée. (...) En tant qu'investisseur, on a en face des sociétés de gestion, on investit dans des fonds, et ces sociétés nous proposent des points, souvent à plusieurs investisseurs. Souvent eux on les voyait, mais les gens qui sont en face, y a aucun intérêt de... On bloque les caméras. [D'accord. Et pour quelles raisons vous préféreriez bloquer les caméras ?] Ben j'avais pas très envie qu'ils voient. On est chez soi, on n'a pas forcément... On n'est pas habillés comme dans un cadre professionnel avec la chemise, la veste et tout. Mes collaborateurs ont fait pareil. On nous demandait en plus de pas l'utiliser, pour la bande passante. Après, y a juste eu une réunion, entre mon chef, la directrice du contrôle de gestion, le responsable comptable ; ils voulaient qu'on soit en visio. Y a eu une fois, mais c'est pas moi qui était à l'initiative de la proposition. Bon après c'était amusant, ça a un côté convivial de voir les gens, comme ça... Mais ça apportait pas grand-chose. (...) Mais la visio avec mes supérieurs hiérarchiques, sur le contrôle de gestion, j'étais un peu gêné, c'était pas forcément... Mais ça avait été suggéré par quelqu'un d'autre, j'allais pas jouer la personne qui veut pas montrer son intérieur. J'étais pas en situation de dire 'moi je veux pas'. » (Philippe Y., 50 ans, cadre, responsable de gestion financière dans une banque)

Enfin, il est intéressant de noter qu'un cas de figure un peu différent a été mis en évidence par plusieurs entretiens, renvoyant à une logique analogue, mais inversée : **un sentiment d'intrusion de la sphère professionnelle au sein de la sphère privée ou familiale**. Dans ces situations, l'activité professionnelle a une incidence non souhaitée sur le cadre familial. L'une des anecdotes narrées par Sophie C. en fournit une bonne illustration. Celle-ci s'est installée dans la chambre de ses enfants, spacieuse et un peu à l'écart du reste de l'appartement, pour s'aménager un espace de travail calme. Le fait de laisser son ordinateur et ses dossiers sur le bureau des enfants a conduit au fait que ses fils n'investissent plus leur chambre tout à fait de la même façon, et notamment qu'ils délaissent certaines activités.

« Moi j'ai pas prévu que mon appart serve de bureau pour bosser. (...) Pour moi c'est important de pouvoir séparer les deux. C'est quelque chose d'imposé, que dans ta sphère privée, tu acceptes de prendre de l'espace normalement dédié à tes enfants, tu acceptes de le donner à ton employeur, qui ne paye pas ton loyer.. Là, ou j'ai mis mon ordi, normalement y a un piano dans la chambre ; on s'est rendu compte que comme je le laissais, Maxence n'en jouait plus... Donc maintenant j'enlève tout, le soir, j'ai mis une petite caisse, je cache mes affaires. » (Sophie C., 41 ans, cadre, attachée de presse dans une ambassade)

Dans le cas de Christine P., cette question s'est jouée sur un registre un peu différent. Elle explique ne pas avoir l'habitude d'évoquer sa vie professionnelle dans le cadre des discussions familiales. La situation de télétravail a donc généré un certain malaise : elle n'appréciait pas que son mari puisse l'entendre, lors de discussions téléphoniques, en situation professionnelle.

2.3. Une porosité des sphères sociales qui a parfois pu être vécue sur un mode plus positif

Si cette porosité entre des sphères habituellement distinctes a donc pu générer des situations de malaise ou de « frottements » chez les enquêtés, il est intéressant de souligner qu'elle a également pu, dans certaines configurations, être appréciée. Nous l'avons vu, certains enquêtés tirent un bilan du télétravail très positif. Si une partie des enquêtés cadres y étaient déjà accoutumés et apprécient cette liberté, pour d'autres (notamment employés et professions intermédiaires), la situation a constitué une véritable nouveauté. Or, dans un contexte de faible « contrôle » de la part de leur employeur, ils ont eu le sentiment de gagner en autonomie et de s'organiser de façon plus efficace, en jonglant à leur guise entre les différents impératifs du quotidien. **Certains d'entre eux vont plus loin, soulignant que cette relative immixtion des sphères a pu avoir un impact positif, notamment sur la transformation des relations de travail, ou avec les enseignants.** L'abolition des frontières et de certains codes habituels aurait ainsi permis, dans certains cas, de déplacer pour partie les normes et configurations relationnelles.

Pour Patricia G., par exemple, conseillère en mission locale, le fait de travailler depuis chez soi et de donner à voir aux jeunes qu'elle accompagnait un pan de sa vie personnelle a pu générer dans certains cas un sentiment de malaise, notamment lorsque cela mettait à jour d'importantes différences en termes de conditions de vie (cf. supra). Pour autant, elle entretient un rapport assez ambivalent à cette question : d'un autre côté, elle considère que cette configuration leur a permis de travailler de façon plus efficace, et que cela a autorisé **des contacts et un lien plus « humain » dans le cadre de l'accompagnement, pour partie à rebours de la posture habituelle de « distanciation » dans le travail social.**

« En termes de travail, j'ai travaillé et bien travaillé. Le confinement, ça a finalement pas été si terrible pour mes 3 jeunes... On a bien avancé. Pour moi et pour eux, c'était une bonne surprise. En fait, c'était bien organisé, on a plus travaillé, plus efficacement. Et ces 3 jeunes me connaissent différemment. Ils savent que j'ai 2 enfants. La petite est venue à l'écran. (...) En fait, ils me connaissent bien. Les liens sont plus forts... » (Patricia G., 35 ans, profession intermédiaire, conseillère dans une Mission locale)

Du côté d'Elodie G. ou de Philippe Y., **la situation de confinement a participé à faire évoluer les relations au sein du collectif de travail.** Ainsi, Philippe Y. travaille, en tant que manager, avec une équipe de 6 personnes. Il explique entretenir de bonnes relations avec les membres de cette équipe et décrit une ambiance de travail « sympathique ». Pour autant, il n'avait jamais développé avec ses collègues de relations plus poussées sur le plan personnel. Pendant la période de confinement, un groupe WhatsApp a été créé, permettant aux membres de l'équipe d'échanger sur un ton plus léger et sur un registre moins formel. À la sortie du confinement, l'un des membres de l'équipe a proposé à l'ensemble de ses collègues de se retrouver pour un repas. C'est la première fois que Philippe a rencontré les familles de ses collaborateurs, ce qu'il a apprécié :

« Ce groupe WhatsApp, c'était aussi garder le lien avec ses collègues... Y avait beaucoup de choses amusantes pendant le confinement qui circulaient, ça générait des commentaires, des petites moqueries, je te vanne... (...) ça a pu changer un peu les relations. Au mois de juillet, une collègue nous a invités ; on a fait un barbecue, un repas, on s'est tous retrouvés chez elle, tout le monde était là... C'est quelque

chose qui s'était jamais fait, ça a été un moment fort. On était avec nos familles, c'était une vraie joie de tous se retrouver... Et puis j'ai rencontré les enfants, les conjoints... C'était très sympa. » (Philippe Y., 50 ans, cadre, responsable de gestion financière dans une banque)

De la même façon, Elodie G. explique avoir toujours entretenu des liens de proximité avec ses collègues. Tel qu'évoqué précédemment, elle a très mal vécu la période de confinement, en lien avec une charge de travail accrue, la gestion de la scolarité et les relations avec sa fille qui se sont dégradées au fil des semaines. Si le travail était omniprésent dans son quotidien, le lien avec ses collègues a dans le même temps été extrêmement soutenant pour elle. Elle évoque des moments de décompression à l'occasion d'« apéros » improvisés en visioconférence. Sa responsable hiérarchique, habituellement à l'écart de ce type de moment, s'est retrouvée incluse dans ces temps plus informels, et l'est toujours aujourd'hui.

Enfin, un autre élément qui a pu émerger de plusieurs entretiens tient à l'évolution des relations avec les enseignants. Certains enquêtés expliquent en effet avoir échangé assez régulièrement, par mail ou parfois par téléphone, avec les professeurs, alors qu'ils n'en avaient pas l'habitude auparavant. Le ton de ces échanges est souvent présenté comme plus « humain », plus « chaleureux », les enseignants ayant demandé des nouvelles des enfants et des parents... Dans le cas d'Elodie G., cela a pu lui permettre, suite au confinement, d'oser plus facilement discuter avec elle, d'initier un type de relation un peu différent :

« Et la relation avec la maîtresse... J'avais l'impression... La maîtresse, c'est toujours quelqu'un qu'on voit pas, si on veut la voir faut prendre un rdv, c'est un peu un fantôme... On a pas de contact, si on cherche pas à les voir.. Donc là, j'ai apprécié. Et ensuite, quand j'allais chercher ma fille, c'est vrai qu'on a beaucoup discuté, de tout et de rien, elle était vachement accessible, beaucoup plus sympa après... D'ailleurs elle m'appelait par mon prénom, à la fin ; j'ai trouvé que ça a avait changé... » (Elodie G. 38 ans, employée, comptable dans une caisse de retraite)

3. Différents exemples de trajectoires d'usage des outils numériques pendant le confinement

L'ensemble de ces éléments soulignent combien **les évolutions en termes de pratiques numériques et le vécu de celles-ci pendant le confinement doivent être mis en perspective avec une multiplicité de facteurs**, qui ne sont pas aisés à démêler et rendent souvent difficile la comparabilité des situations. D'un côté, les caractéristiques sociodémographiques des enquêtés, leur niveau de pratiques numériques antérieur et leur degré d'acculturation à l'univers du numérique jouent fortement. De l'autre, les configurations organisationnelles et familiales expérimentées durant le confinement ont été très variables : les modalités de poursuite, de ralentissement ou d'interruption de l'activité professionnelle, la situation familiale, le nombre et l'âge des enfants, la configuration du domicile, les choix opérés par les enseignants dans l'organisation de l'enseignement à distance sont autant de facteurs qui ont été susceptibles d'influer sur ces pratiques numériques et sur leur vécu. **S'il est donc difficile d'observer des récurrences mécaniques dans les trajectoires des enquêtés, certains mécanismes sont néanmoins intéressants à décrire qualitativement.** C'est l'objet de cette partie : donner à voir quelques exemples de trajectoires d'usages des outils numériques, en les mettant en lien avec le vécu

qu'en ont eu les enquêtés. Si l'on se réfère à certaines catégories d'usagers établies précédemment, il semble que différentes logiques dominantes émergent, en termes de trajectoires d'usage des outils numériques.

Si l'on s'intéresse d'abord aux usagers « ultra connectés », **la période de confinement semble avoir le plus souvent accompagné un mouvement d'intensification et de diversification des usages, dans une logique de continuité, de « reproduction » de la vie ordinaire par l'usage du numérique.** En dehors de quelques enquêtés qui ont mis en suspens, de façon temporaire, leur activité professionnelle car elle ne pouvait se poursuivre à distance dans des conditions satisfaisantes, beaucoup se sont saisis du numérique pour qu'il supplée à l'ensemble des habitudes du quotidien. C'est chez ces enquêtés que l'usage du numérique a été le plus diversifié et polyvalent : les nouveaux modes d'utilisation n'ont finalement posé que peu de questions ou d'interrogations en raison des avantages qu'ils offraient, et la prise en main de ces nouvelles fonctionnalités ou usages n'a pas posé de difficultés techniques particulières. In fine, l'ensemble des ressources et potentialités ouvertes par le numérique ont été perçues comme largement supérieures aux risques ou désagréments éventuels qu'ils pourraient entraîner ; en cela, la vision du numérique est incontestablement positive. On repère dans une moindre mesure un mouvement de même type du côté des usagers « récréatifs » pour lesquels l'utilisation du numérique s'est également accrue sans soulever de questions particulières ni de difficultés techniques. En revanche, cet essor de l'usage du numérique n'a pas toujours eu lieu dans le cadre de situations de télétravail, et a donc surtout concerné les loisirs ou l'école à la maison.

Illustration - Maintenir une continuité grâce aux outils numériques : le cas d'Isabelle B.

Isabelle a 44 ans. Diplômée d'un master 2 en communication, elle a monté il y a quelques années sa propre entreprise de conseil en marketing dans le vin et les spiritueux. Au quotidien, elle travaille donc seule, et s'est installé un espace de travail dédié à proximité immédiate de son domicile (dans un appartement qui jouxte l'appartement familial). Elle vit avec ses deux enfants, de 7 et 12 ans, et son mari, dans un vaste appartement confortable, dans le sud de Paris. La période de confinement s'est traduite par un usage plus intensif des outils numériques pour Isabelle, qui les utilisait déjà beaucoup mais a été amenée à étendre ses usages à de nouveaux cadres. Elle en a bien sûr usé quotidiennement dans le cadre de son activité professionnelle, comme elle en a de toute façon l'habitude. Elle a également accompagné ses enfants dans l'enseignement à distance, et fait d'ailleurs un bilan plus que mitigé de l'utilisation du numérique par l'Education nationale, qui selon elle a été mal employé alors que de nombreuses potentialités s'ouvraient. Mais au-delà, tout le quotidien de la maison était piloté par des services numériques. Isabelle s'est organisée avec les commerçants de son quartier pour avoir accès, via des commandes en ligne et livraisons à domicile, aux produits qu'elle a l'habitude d'acheter. Elle a également eu recours à un service en ligne qu'elle n'a jamais expérimenté, qui livrait les ingrédients pour faire un ou plusieurs repas sur la base de recettes présélectionnées. Les services numériques ont également été utilisés pour faciliter l'accès des enfants aux activités musicales et sportives. Rapidement, Isabelle s'est organisée pour que le professeur de musique qui auparavant intervenait au conservatoire pour des leçons de piano et de violoncelle puisse le faire par le biais de Skype. De même, elle a organisé deux fois par semaine avec ses parents des cours de gymnastique, toujours via Skype. La pratique de la télémedecine a été également expérimentée avec succès. Les outils numériques ont aussi permis de maintenir le lien social avec la famille et des amis via des rituels « apéros en ligne » au moins une fois par semaine. Ainsi, la vision du numérique pendant la période de confinement est incontestablement positive. Les outils numériques sont, dans cette période très contrainte, perçus par Isabelle comme « salvateurs ». Ils ont finalement permis de préserver un mode de vie, de reproduire ce que l'on faisait auparavant dans d'autres cadres, même si certaines activités se sont poursuivies de la sorte par défaut, et sur un mode « dégradé ».

Si l'on prend à l'inverse les usagers « réfractaires », l'évolution des usages du numérique se pose de façon différente. **La période de confinement s'est traduite par une progression des usages (quantitative et qualitative), mais celle-ci a été davantage limitée, les utilisations qui en ont été faites restant circonscrites à des usages précis.** Par ailleurs, dans l'échantillon, les usagers dits « réfractaires » n'ont le plus souvent pas expérimenté le télétravail, et n'ont donc pas été contraints d'avoir une utilisation du numérique très soutenue au quotidien. La « conversion » la plus évidente est celle liée à l'enseignement à distance, qui a été jugé comme de toute façon nécessaire dans l'intérêt des enfants et de leur scolarité. L'usage du numérique est resté plus limité pour le reste : il a pu être utilisé pour des raisons pratiques (achats en ligne), et parfois en lien avec des usages plus récréatifs. Les difficultés techniques de prise en main des outils numériques, mais également les réticences ou préventions plus fortes à s'en saisir, semblent y avoir participé. **Par ailleurs, cette utilisation accrue du numérique a souvent été perçue comme une « parenthèse », liée à la situation de confinement,** sans qu'un mouvement plus durable d'« ancrage » de ces nouvelles pratiques numériques dans le quotidien ne soit a priori repérable.

Illustration – L'essor des pratiques numériques dans le cadre de l'enseignement à distance comme « parenthèse » : le cas de Marion E.

Marion E. a 36 ans. Mère d'un enfant de 11 ans, elle vit avec son fils et son conjoint. Travailleuse sociale depuis quelques années, elle est employée dans une association, qui se charge de l'accompagnement de personnes présentant un handicap psychique. Marion utilise très peu les outils numériques au quotidien, à part pour quelques démarches administratives, et pour le suivi individuel des personnes dans le cadre de son métier (utilisation d'un logiciel dédié). Elle se décrit comme assez peu à l'aise, globalement, avec le numérique : peu patiente, elle se lasse ou s'agace vite lorsque quelque chose ne fonctionne pas, n'utilise quasiment jamais sa boîte mail car celle-ci est « envahie » par des courriers indésirables dont elle ne comprend pas la provenance, est plutôt réticente à l'idée d'acheter en ligne... Elle est également très attentive à l'utilisation d'internet et des outils numériques par son fils, qui est de son côté très demandeur : elle contrôle ainsi de près le temps qu'il y passe, qui est en principe fixé à quelques heures par semaine, et refuse qu'il joue à certains jeux en ligne avec ses copains. Au moment du confinement, Marion a continué à travailler sur site une semaine sur deux, et a été mise en « garde d'enfant » le reste du temps. Si elle a utilisé le numérique un peu plus souvent que d'habitude dans le cadre de ses loisirs (pour regarder quelques séries, trouver des idées d'activités manuelles, faire quelques achats en ligne), elle y a avant tout été confrontée dans le cadre de l'enseignement à distance. Cela a d'abord supposé qu'elle se « replonge » dans le fonctionnement de sa boîte mail, pour pouvoir communiquer avec l'enseignante. Elle explique d'ailleurs avoir eu, au début, du mal à trouver les mails en raison du désordre qui régnait dans sa messagerie. Les choses se sont néanmoins organisées petit à petit. Elle recevait une fois par semaine un ensemble de documents et la liste « des devoirs à faire », et encadrait son fils lors de séances de travail pour qu'il suive bien le programme. Selon les cas, il pouvait s'agir de leçons ou exercices imprimés ; parfois (et de façon de plus en plus fréquente, le confinement avançant), il faisait directement les devoirs « sur ordinateur ». L'institutrice organisait également régulièrement des temps en visio pour les élèves rencontrant des difficultés, mais cela n'a pas concerné Julien. Si les choses ont été un peu difficiles à mettre en place avec son fils, Marion explique que cela s'est globalement bien passé, et qu'elle a eu de « la chance » par rapport à d'autres parents pour lesquels l'enseignement à distance s'est avéré beaucoup plus complexe à gérer. Concernant la scolarité de son fils, l'accroissement des usages du numérique lui a semblé assez « normale » et naturelle compte tenu de la situation, et ne lui a pas posé particulièrement question. C'est en revanche différent hors période de confinement. Depuis la rentrée, Julien est entré en 6ème, et Marion a découvert l'usage de Pronote... Au-delà du fait qu'elle ne maîtrise pas très bien l'outil et qu'elle trouve que cela manque beaucoup de clarté, elle est très agacée par le caractère « obligatoire » de Pronote et trouve que le système d'envoi de sms en cas de retard ou d'absence est anxiogène et intrusif :

« L'utilisation de l'ordi, pendant le confinement, ça m'embêtait pas trop, car il avait pas le choix.. Mais là, Pronote, ça a rien à voir avec confinement, et ça m'énervé. Là ça m'embête plus.. Des fois, y a des consignes pas claires, et puis le fait qu'on soit obligé de passer par ça, alors que y a un cahier de textes et un cahier de liaison.. Si on coche pas, les devoirs sont faits, on est rappelé, ou on a un mail... La dernière fois, Julien a raté un cours, parce qu'il croyait qu'il était pas inscrit, et j'ai reçu tout de suite un sms.. Ca a un côté rassurant, et d'un autre côté, on est au boulot, c'est stressant. Y a un côté intrusif... »

Aux yeux de Marion, le confinement semble avoir été avant tout une parenthèse. Si elle a davantage utilisé le numérique et que quelques nouveaux usages se maintiennent – son utilisation de Pinterest, l'utilisation de WhatsApp pour envoyer des photos à ses proches... -, elle ne s'est pas pour autant « convertie » à l'usage du numérique dans un cadre scolaire, et reste très méfiante vis-à-vis d'un univers qu'elle maîtrise peu techniquement. Elle a tout de même le sentiment qu'elle sera obligée de « s'y mettre » davantage un jour, car cela devient une « norme » dans beaucoup de domaines, et qu'elle aimerait mieux maîtriser les risques associés.

Enfin, du côté des usagers dits « fonctionnels », **la période de confinement a pu accompagner un certain processus d'apprentissage et de montée en compétence technique** dans le cadre des usages du numérique, en particulier lorsque les enquêtés se sont trouvés confrontés à une situation de télétravail. En effet, ce type de trajectoire d'usage n'est pas repérable chez tous les enquêtés, qui pour certains n'ont pas vu leurs pratiques numériques évoluer de façon significative. Pour d'autres, le confinement a marqué un processus de diversification et de découverte de nouveaux usages. Dans le cadre de l'enseignement à distance, par exemple, le numérique a pu être perçu comme une ressource intéressante, notamment lorsque les parents se trouvaient en difficulté pour accompagner leurs enfants dans leur scolarité.

Illustration – Le confinement comme période d'acquisition de compétences numériques et de diversification des usages

Christine P. a 50 ans. Elle vit en concubinage avec son conjoint. Ils ont deux filles : l'aînée a 19 ans et était en terminale S au moment du confinement ; la plus jeune, 10 ans, était en classe de CM1. Christine occupe un poste d'assistante de direction au sein d'une caisse de retraite ; titulaire d'un BTS assistante de direction, cela fait 18 ans qu'elle occupe ce poste. Son conjoint est quant à lui technicien de maintenance en blanchisserie industrielle. Avant la période de confinement, Christine explique qu'elle n'utilisait que très ponctuellement les outils numériques au quotidien, à part pour réaliser certaines démarches administratives. Elle n'a jamais utilisé les réseaux sociaux, ne communique pas tellement par mail avec sa famille ou ses amis (elle préfère le téléphone), ne réalise que très peu d'achats en ligne et n'a jamais utilisé le numérique dans le cadre de ses loisirs... Elle utilise également peu internet sur son smartphone : elle a un « très petit forfait internet » et se connecte très peu en wifi avec, expliquant qu'elle n'a « pas du tout le réflexe ». Avant la période de confinement, elle n'avait jamais non plus pratiqué le télétravail. Elle explique ainsi que la situation de travail à distance s'est avérée assez anxiogène pour elle, au début du confinement. Il lui était nécessaire, d'une part, d'articuler télétravail et suivi de sa fille dans le cadre de l'école à la maison, ce qui soulevait des difficultés d'organisation ; d'autre part, elle craignait de « ne pas savoir faire », d'être dépassée par les exigences techniques que cela supposait, etc. Sa fille aînée l'a ainsi accompagnée, durant les premières semaines, pour prendre en main ces outils. Cela lui a permis de s'accoutumer à un certain nombre de logiciels et de manipulations techniques, avec lesquels elle considère aujourd'hui se sentir beaucoup plus à l'aise. Christine a également été amenée à intensifier l'usage du numérique dans le cadre de la scolarité de sa fille, alors qu'il ne s'agissait pas du tout d'une habitude. Si l'essentiel des devoirs passaient par mail et étaient imprimés à la maison, les liens vers des vidéos pour illustrer ou appuyer certains cours ont été jugés très intéressants par Christine. Cela l'a d'ailleurs amenée à se saisir, elle-même, de ressources pédagogiques en ligne, notamment lorsqu'elle se trouvait en difficulté dans l'accompagnement de sa fille. Enfin, elle a

également davantage utilisé le numérique dans le cadre de certaines activités pratiques ou de temps de loisirs.

« [Vous avez davantage utilisé les outils numériques pendant le confinement ? Ou de façon différente, par rapport à d'habitude ?] On les a utilisés beaucoup plus que d'habitude, et différemment... Ça permet, .. Par exemple, pour ma fille en CM1, ça permettait de changer un peu du papier, des leçons traditionnelles de la maitresse, on prend plus l'habitude de chercher des illustrations, des choses comme ça, ... Pour l'histoire-géo, c'est loin et on sèche un peu, donc quand on doit apprendre Henri IV, Louis IX, on cherche par internet... De ce côté-là, merci internet, quand même... ! Et comme on était tous les 4, tous les jours, il fallait se creuser la tête pour faire à manger, on a changé nos habitudes, pour chercher des recettes qui changent de l'ordinateur, on cherche des idées sur internet, oui c'est vrai... »

En faisant le bilan de cette période du point de vue de ses pratiques numériques, Christine note qu'elle a aujourd'hui davantage le « réflexe » qu'auparavant d'avoir recours au numérique pour certaines tâches : pour des démarches administratives, pour s'informer, pour trouver une recette de cuisine... L'accroissement des pratiques numériques pendant le confinement semble en effet avoir accompagné un processus de transformation durable des usages du numérique (sans que ceux-ci ne s'inscrivent non plus en rupture avec les habitudes qui préexistaient), grâce à une certaine « montée en compétence », une meilleure appropriation de l'environnement numérique et la découverte de nouvelles possibilités que peut offrir l'utilisation de ces outils.

Chapitre 3 : Une amplification des usages du numérique qui ne s'est généralement pas accompagnée d'une prise de conscience ou d'une sensibilité accrue vis-à-vis de la protection des données personnelles ?

Si les usages des outils numériques se sont intensifiés et diversifiés, si les sphères de la vie quotidienne sont devenues plus poreuses dans un certain nombre de situations, l'hypothèse d'une plus grande sensibilité à la protection des données personnelles mérite également d'être examinée. Nous avons vu dans le chapitre précédent que le sentiment « d'intrusion » dans la sphère privée par le biais des outils numériques n'était pas nécessairement apparu comme tel dans les entretiens, ou, pour le moins, avait rarement été verbalisé de cette façon. Surtout, les outils numériques sont, dans un contexte particulièrement contraint, nimbés d'un a priori positif. Dans le discours des enquêtés, le numérique a beaucoup plus permis qu'il n'a contraint. Qu'en est-il de la perception de la protection des données personnelles ? L'intensification et la diversification des usages se traduisent-elles par une plus grande conscience de la nécessité de protéger les données personnelles ? Le sujet, tel quel nous le posons, n'est pas abordé dans ces termes par les interviewés, qui n'évoquent presque jamais spontanément ce vocable. Est-ce que cela signifie pour autant qu'ils ne sont pas sensibles à cette dimension ? Pour répondre à cette question, il est nécessaire de s'interroger sur ce que recouvre pour les enquêtés « la protection des données personnelles ». Nous verrons ensuite que les interviewés mettent en place différents niveaux de pratiques de protection de ces données, mais que celles-ci ne sont pas toujours en concordance avec la plus ou moins grande sensibilité qu'ils expriment sur le sujet. Enfin, il apparaît que si la période de confinement a pu dans quelques cas accompagner un mouvement d'exacerbation de la sensibilité aux données personnelles, ce mouvement est resté très minoritaire dans le panel.

1. La protection des données personnelles : de quoi parle-t-on ?

1.1. Une sensibilité à la question des données personnelles mise en avant par la plupart des enquêtés, mais un sujet qui n'émerge pas spontanément au cours des entretiens

La lecture du sondage réalisé par l'IFOP à la demande de la CNIL pendant la période du premier confinement témoigne de l'importance énoncée par la population à la question de leurs données personnelles. Plus d'un tiers des enquêtés s'y déclarent « très sensibles » et 51% « plutôt sensibles ». Ils ne sont finalement que 13% à s'y déclarer peu ou pas sensibles. Précision intéressante dans ce sondage, les plus âgés se montrent beaucoup plus sensibles au sujet (ils sont 42% à se déclarer très sensibles à cette question) que les plus jeunes, seuls 25% s'y déclarant très sensibles.

Dans notre enquête qualitative, **il est remarquable que les interviewés évoquent très rarement de manière spontanée le sujet** (alors même qu'ils savent que l'enquête est réalisée pour le compte du laboratoire de la CNIL, le LINC). Cela ne signifie pas pour autant que le sujet n'existe pas et qu'ils y sont indifférents. Lorsque sont évoquées les questions de vie privée, de mélanges des sphères, la thématique peut apparaître au détour d'une phrase ou d'un exemple. De même, elle peut émerger lorsque sont évoqués les réseaux sociaux, les publicités ciblées, le fait de laisser son numéro bancaire sur un site de commerce en ligne, etc. Toutefois, **ce thème est rarement présent en tant que question structurant d'emblée ou de manière explicite les pratiques numériques.** Pour autant, suite aux relances de l'enquêteur, la quasi-totalité des enquêtés déclarent se sentir concernés et avoir développé une certaine sensibilité à ce sujet. Il est d'ailleurs intéressant de noter que de nombreuses personnes regrettent « ne pas en faire assez pour se protéger ». Ainsi, prédomine souvent le sentiment d'utiliser des services offerts par le numérique, en négligeant les précautions qu'il serait certainement nécessaire de prendre. Il n'est pas rare que les enquêtés fassent état de **leurs contradictions, des incohérences entre leur discours de précaution, leur appréhension « théorique » des risques et leurs pratiques concrètes au quotidien.** S'ensuit une forme de culpabilité, de malaise de ne pas en faire assez, comme le mentionne Sophie C. qui confesse laisser beaucoup de traces dans ses pérégrinations sur le net et en nourrir une certaine mauvaise conscience.

Illustration : Sophie C., mauvaise conscience et pratiques épisodiques d'effacement des données personnelles

Sur la question de la protection des données personnelles, Sophie explique avoir une certaine mauvaise conscience. Elle a conscience de « laisser beaucoup de traces » sur le net, par exemple, mais n'a pas nécessairement le réflexe de paramétrer ce qui concerne les cookies, d'effacer son historique de navigation, etc. Elle a quand même le sentiment de contrôler ce qu'elle poste sur les réseaux sociaux, en évitant les choses trop personnelles ou relatives à la vie privée (photos des enfants, par exemple) et en distinguant nettement ses usages professionnels (LinkedIn, Twitter) de ses usages personnels (Facebook). Il lui arrive également régulièrement, tous les 3 à 4 mois, de « faire le ménage » en supprimant de « vieux » posts ou photos sur Facebook. Mais globalement, elle tend à davantage « contrôler » le temps qu'elle passe sur internet et les réseaux sociaux que les données qu'elle peut y laisser.

Des nuances très fortes peuvent cependant apparaître d'un enquêté à l'autre. Tous ne culpabilisent pas, à l'image de Laurent L., par exemple, tenant d'une posture fataliste, selon laquelle il serait vain de croire en la possibilité d'une protection efficace de ses données. Il déclare d'emblée qu'il n'est pas « paranoïaque » et qu'il n'est pas « obsédé par Big Brother ». A son sens, la communication de données personnelles à des tiers fait en quelque sorte partie du jeu moderne, voire même participe d'un contrat implicite entre de grandes marques et les consommateurs.

« On est tracé à mort par le portable, soit il faut se mettre sur mode avion ou alors on repasse sur un vieux téléphone. C'est impossible de se protéger. Tant qu'on est dans un état de droit c'est ok. Cela dépend de l'évolution de la société... Aujourd'hui, c'est le jeu. Le système marche sur la pub et c'est normal qu'on soit tracé. Les données personnelles, on en laisse mais je vais ou je veux. Big Brother, on est dedans. Il faut être cohérent. Autrement il faut payer en liquide, vivre en Lozère, abandonner son téléphone. Il faut vivre avec son temps, se protéger c'est une utopie. » (Laurent L., 40 ans, profession intermédiaire, chargé de production dans une société d'enquête marketing)

Cette posture fataliste ne signifie pas pour autant que les enquêtés ne sont pas du tout sensibles à la question des données personnelles. En l'occurrence, malgré son apparente résignation, Laurent L. se montre par exemple assez précautionneux quant à la diffusion de son numéro de carte bancaire sur les sites d'achats en ligne. Il est également particulièrement vigilant par rapport à ce qu'il expose sur les réseaux sociaux, évitant par exemple d'y publier des photos de ses enfants. En revanche, il ne multiplie pas les précautions qui porteraient atteinte à la facilité d'utilisation des services numériques. Pragmatique et « n'ayant rien à cacher », il considère que le « risque pris » en laissant filtrer des données personnelles est faible au regard des bénéfices procurés par les outils numériques. **Cet exemple, qui illustre la posture de nombreux enquêtés, témoigne de la variété possible des dimensions que recouvre la notion de données personnelles.** Une hiérarchie thématique se dessine et renvoie à des niveaux de sensibilités plus ou moins marqués.

1.2. Différentes acceptions des « données personnelles », auxquelles sont associés des niveaux de sensibilité différenciés

L'exposition de la vie privée et/ou familiale sur les réseaux sociaux

L'exposition de soi et de sa famille sur les réseaux sociaux est le thème qui cristallise le plus la question de la protection des données personnelles dans les entretiens. Il s'agit le plus souvent du premier élément développé par les enquêtés dès lors qu'on les interroge sur cette thématique, et d'un sujet à propos duquel ils affichent une forte sensibilité. Dans leurs discours, différentes dimensions se côtoient autour de cette question.

La sensibilité est d'abord particulièrement marquée concernant la nécessaire protection des enfants. La plupart des parents rencontrés craignent en effet les risques et mauvais usages qui pourraient être faits de données identifiantes, photographies laissées par leurs enfants, ou les « mauvaises rencontres » qu'ils pourraient faire sur les réseaux sociaux. Quasiment tous les enquêtés mentionnent ainsi des restrictions d'usages pour les enfants et adolescents concernant les outils numériques : il n'est pas rare que l'on interdise l'usage du numérique avant un certain âge, que l'on contrôle les plages d'utilisation dans la journée et le week-end, que l'on installe des filtres ou applications de contrôle parental, voire que l'on réserve l'utilisation de l'outil à une pièce collective depuis laquelle un adulte peut surveiller la navigation sur internet et les réseaux sociaux. Ce contrôle des usages est destiné à la fois, dans une perspective éducative, à limiter le temps d'exposition aux écrans (qui s'est notablement allongé lors du confinement, au grand dépit de nombreux parents), mais également à préserver les enfants ou adolescents de « mauvaises rencontres ». Sont ainsi évoqués la peur du harcèlement entre jeunes, mais également

des risques liés à des actes de pédo-criminalité. Les réseaux sociaux cristallisent ainsi beaucoup de craintes, de méfiance de la part des parents.

« Je suis pas réseaux sociaux. Pas Facebook, pas Instagram... Ça ne m'intéresse pas, des gens qui racontent leur vie là-dessus, mettent toute leur vie en photos... Les gens ne se rendent pas bien compte, mais c'est dangereux... Y en a qui mettent leur marmaille en photo, après ils s'étonnent qu'il leur arrive des choses ; exposer ses enfants, notamment ses filles, alors qu'il y a tellement d'abrutis dans la vie ! Il faut être très vigilant... Chaque année, il y a quand même des gendarmes qui viennent dans les écoles, sur la prévention, les dangers d'internet... » (Christine P., 50 ans, profession intermédiaire, secrétaire de direction)

Pour la plupart des enquêtés, il est ainsi « hors de question » de publier des photos de ses enfants et il peut d'ailleurs arriver que cette question fasse l'objet de discussions ou de conflits au sein du couple, lorsque les parents n'ont pas les mêmes conceptions des « limites » à poser dans l'utilisation des réseaux sociaux. C'est par exemple le cas de Romain V. ou de Laurent L. évoqué précédemment qui, quoique se déclarant moyennement sensible à la question de la protection des données personnelles, a « interdit » à sa femme de publier des photos de leurs enfants sur les réseaux pour les montrer à la famille ou aux amis. Mais au-delà des risques qui pèseraient sur les enfants en cas de l'exposition de leurs photos notamment sur les réseaux sociaux, il s'agit également de préserver une forme d'intimité, d'espace privé. Isabelle B. par exemple en fait une question de principe : elle refuse par exemple de signer toute autorisation de droit à l'image pour ses enfants à l'école.

Cette volonté de contrôle dépasse d'ailleurs la question de la protection des enfants. La plupart des enquêtés se l'appliquent également à eux-mêmes, de manière plus ou moins consciente, dans une logique de maîtrise de son image sur les réseaux sociaux. **Plusieurs enquêtés évoquent ainsi les stratégies d'exposition de soi, de sa vie familiale et privée, qu'ils construisent et maîtrisent** : ils laissent transparaître ce qu'ils souhaitent et donnent à voir une image d'eux-mêmes qui leur paraît acceptable ou valorisante. Cette volonté de maîtriser son image peut s'opérer sur des critères et des champs très subjectifs. Ainsi, alors que certains n'hésitent pas à commenter l'actualité en ligne, révélant ainsi leurs points de vue à d'autres, d'autres veillent à l'inverse à en révéler le moins possible sur eux et leurs convictions. Sandra O. explique par exemple être entrée en conflit avec son frère parce qu'il mentionnait dans le fil de discussion familial sur WhatsApp ses doutes sur l'opportunité de la vaccination contre la Covid, et qu'elle trouvait cela déplacé, car elle ne voulait pas blesser leurs proches qui travaillent dans le secteur sanitaire. De la même manière, elle veille à ne pas diffuser les photos qu'il lui arrive de prendre sur des situations de pauvreté à Paris. Elle ne souhaite pas laisser paraître des images qui pourraient témoigner de sa sensibilité politique « à tout le monde et à ses collègues ».

Certains vont encore plus loin dans la maîtrise de leur image, en modelant celle-ci et en construisant un décorum mettant en scène leur vie. C'est notamment le cas d'Aurélien P. qui considère que ce qui est donné à voir sur les réseaux sociaux n'est de toute façon qu'une mise en scène. Elle-même s'est prêtée à cet exercice pendant le confinement en mettant en scène des apéritifs virtuels. Elle a ainsi posté des photos d'apéritifs plutôt travaillées, pour « remonter le moral de tout le monde », mais témoigne d'une certaine ambivalence par rapport à ce « jeu » qu'impliquent les réseaux sociaux :

« Pendant le confinement on mettait deux ou trois conneries, la bouteille de blanc du soir. On a fait un salon de coiffure dans la cour pour les voisins alors on l'a mis aussi.

Avec l'équipe de foot on a organisé des challenges, plus pour entretenir le lien social, pour divertir les gens. Certains étaient vachement mécontents, tristes, dépressifs. (...) J'en peux plus des familles qui font des posts parfaits, et quand je les avais au téléphone elles n'en pouvaient plus. 'Bah ouais, mais bon, ta communication officielle est parfaite, alors c'est rageant' ». (Aurélié P., 42 ans, cadre, chargée d'études marketing)

Ce que l'on laisse voir ou non de son intérieur, ce que cela laisse transparaître sur soi, son mode de vie, ses ressources font également l'objet d'une plus ou moins grande attention et de précautions, mais finalement laissent rarement indifférent. L'exemple des visioconférences est révélateur. Au-delà de propos « défensifs » (« je n'ai rien à cacher ») ou relativistes (« nous n'avons pas le choix, nous sommes tous dans la même galère »), plusieurs enquêtés témoignent de leur sensibilité à ce qui entre dans le champ de la caméra. Selon les uns et les autres, ce qu'il est acceptable de montrer est en revanche susceptible de différer. Ainsi Marc C., qui affiche ouvertement une relative indifférence quant aux questions de vie privée et de protection des données personnelle, mentionne tout de même qu'il veille à ce que son environnement et son appartement n'apparaissent pas comme trop désordonnés. D'ailleurs, la plupart des enquêtés, sans nécessairement utiliser de fond artificiel en arrière-plan, prennent la précaution de vérifier que la caméra « neutralise leur environnement ». Ainsi, Sébastien K. fait état de ce que lui considère comme relevant de l'intimité, et donc de ce qu'il accepte ou non de montrer.

« Chez moi, c'est neutre. On a rien à se reprocher. Ils peuvent pas voir grand-chose. Il y a bien le tableau mais bon, il prête pas à confusion. Même si c'était le désordre chez moi, cela ne me gênerait pas. Ce qui serait gênant, c'est si j'avais des bouteilles par exemple. Il y a des choses qui doivent rester dans l'intimité. Si on fait une jolie fête, voir des cadavres de bouteille cela ne se fait pas. Voir du linge sécher non plus...si c'est des sous-vêtements de ma femme c'est vraiment gênant. Les miens, cela ne serait pas gênant mais ceux de ma femme, non, je réagis comme tout homme normal je pense. » (Sébastien K., 42 ans, ouvrier, charpentier)

En ce sens, les outils numériques sont apparus pendant cette période de confinement comme une indispensable fenêtre sur l'extérieur, mais également comme une lucarne sur l'intérieur. Si, d'une manière générale, ce lien rendu possible par les outils numériques vers la vie extérieure l'emporte largement sur les inconvénients en termes notamment de « données personnelles », ce que permettent les outils numériques peut interroger et donne lieu à des stratégies de préservation de la vie privée.

Un autre exemple intéressant témoigne de l'ambivalence que peuvent nourrir les enquêtés vis-à-vis des outils numériques, et des possibilités qu'ils ouvrent. **Si ceux-ci peuvent être associés à des risques potentiels, ils peuvent également apparaître comme des instruments de contrôle et de surveillance**, rassurants pour les parents. Plusieurs enquêtés évoquent ainsi l'utilisation qu'ils font des outils pour mieux protéger et surveiller leurs enfants. Ainsi, Clarisse L. raconte qu'elle a offert à sa fille une montre GPS, qui lui permet non seulement de la géolocaliser lorsqu'elle sort du cocon familial, mais qui peut également lui permettre d'écouter ses conversations, sans que celle-ci ne sache d'ailleurs que cette possibilité existe. Isabelle B. a eu la même idée. Plutôt que d'offrir un téléphone à sa fille scolarisée au collège et qui lui demandait elle lui a offert une montre pour savoir toujours où elle est. Ces exemples illustrent bien l'ambivalence des outils numériques. Ils facilitent la communication, la vie sociale et recèlent de fait des dangers pour l'espace privé, l'exposition de soi et de sa vie intime mais ils permettent également de protéger, surveiller ceux dont est responsable.

L'intrusion/ effraction dans des espaces numériques privés

C'est la seconde dimension que recouvre le plus fréquemment le vocable de protection des données personnelles dans les discours des enquêtés. **Cette crainte de l'intrusion, de l'effraction dans des espaces numériques privés renvoie aux actions de piratage.** L'un des exemples les plus souvent convoqués renvoie à l'utilisation frauduleuse des cartes bancaires par exemple. Plusieurs enquêtés mentionnent ainsi faire attention en évitant de laisser leur empreinte de carte bleue sur les sites d'achat ; d'autres vont plus loin et évitent toute transaction en ligne. Cette crainte de l'effraction peut également s'incarner au travers d'expériences vécues ou relatées sur la possibilité qu'auraient des pirates de s'emparer à distance de la caméra d'un outil numérique et ainsi de pénétrer par effraction dans un espace privé. D'autres imaginent également qu'il est possible à des entreprises ou des personnes mal intentionnées d'écouter les conversations à distance des possesseurs de smartphone ou autres outils numériques, ne serait-ce que pour leur vendre des produits.

« Je suis persuadée que notre téléphone nous espionne. Je parlais avec ma mère de crédit et j'ai reçu des pubs de crédit. Je me suis dit cette chose nous écoute... Mais je fais rien. C'est possible pour nous vendre des trucs. On récupère nos données. C'est pour de la vente... pour l'instant ce n'est que de la vente ce n'est pas politique »
(Sandra O., 50 ans, employée, secrétaire)

Les possibilités et risques d'effractions sont d'autant plus identifiés qu'ils semblent faire l'objet de campagnes de sensibilisation dans le cadre professionnel : plusieurs enquêtés ont ainsi évoqué les initiatives de leur employeur pour prévenir ce type de risque et informer les salariés. Ainsi Sandra O., Philippe Y., Christine P., ou Elodie G. expliquent que les services informatiques de leurs entreprises leur envoient régulièrement des informations et des conseils pour identifier et traiter les mails frauduleux. Les conséquences vécues d'un acte de piratage dans l'environnement professionnel et les campagnes d'information qui s'en suivent semblent ainsi constituer un vecteur de sensibilisation efficace, et qui rejaillit sinon sur les comportements numériques dans la sphère privée mais au moins sur la conscience que des risques existent. C'est ce qu'explique Philippe Y. :

« Les données personnelles. Non, malheureusement je m'en soucie pas trop.. je dirais que la seule mesure de protection que je prends, c'est sur les mails que je reçois, je suis très méfiant sur les mails où on vous dit de cliquer sur un truc,.. Par rapport à ça, d'ailleurs au travail, parfois on nous envoie ce genre d'emails pour nous tester, c'est la sécurité informatique qui des fois nous envoie des choses, pour voir comment on réagit. Donc par rapport au perso, ça vous sensibilise quand même à ça.. Mais bon. »
(Philippe Y., 50 ans, cadre, responsable gestion financière dans une banque)

Elise B. mentionne également que c'est lors d'une expérience professionnelle passée qu'elle a été sensibilisée à la problématique des données personnelles. Ici encore, le figure du pirate émerge et incarne l'intrusion, l'immixtion dans la vie privée.

« Quand je travaillais là-bas, ils étaient très sensibles à ça. Ils se sont fait pirater et je crois que c'est comme ça que j'ai été sensibilisée. On ne pouvait pas télécharger n'importe quoi, certains sites étaient bloqués, ils utilisaient un VPN. Et je n'ai pas envie que n'importe qui sache ce que je suis en train de faire sur internet » (Elise B., 47 ans, artisan, commerçant, chef d'entreprise, assistante administrative à son compte)

L'usage commercial de données individuelles, les publicités ciblées

La troisième dimension repérable dans les entretiens en rapport avec la protection des données personnelles renvoie à **l'usage commercial des données individuelles laissées lors des navigations sur le net**. Il s'agit d'une dimension qui apparaît assez fréquemment dans les entretiens, mais qui semble faire moins souvent l'objet de stratégies et pratiques de protection.

Chez certains enquêtés, cette dimension peut être évoquée au travers d'une anecdote marquante, qui a agi comme un « dé clic » qui les a interpellés. C'est le cas de Sébastien K. qui s'est récemment rendu compte que sa visite dans un magasin avait dû être enregistrée, car il a reçu ensuite un SMS ciblé pour recueillir son avis sur l'accueil dont il avait bénéficié. Il évoque sa stupeur lorsqu'il découvre ce traçage, qu'il qualifie de véritable « flicage ».

« Récemment, je sors d'un magasin et je reçois un SMS pour me demander mon avis sur l'accueil. On ma géolocalisé, j'ai été fliqué, c'est gênant quand même. On ne peut même plus respirer. A peine sorti du magasin, hop on est agrippé. Et puis, c'est un manque de respect pour les employés. On oublie l'humain qui est dans les rayons et qui travaille. On le note, c'est pas respectueux et il est fliqué lui aussi. » (Sébastien K., 42 ans, ouvrier, charpentier)

Ce démarchage commercial à partir de l'exploitation des données personnelles est perçu comme quasiment généralisé. Il s'agit d'enquêtés qui s'aperçoivent par hasard que leur banquier semble regarder et analyser la consommation de ses clients pour les conseiller sur des produits financiers, qui s'aperçoivent qu'après avoir fait du shopping sur internet, ils reçoivent dans la foulée de nombreuses publicités ciblées... Ce démarchage permanent peut être surprenant au début, souvent irritant parce qu'il est systématique, intrusif dans l'instant. Pour les personnes les moins à l'aide techniquement avec les outils numériques, la situation est souvent décrite comme frustrante, faute de savoir comment agir pour stopper ces intrusions répétées. C'est notamment le cas de Marion E. qui se montre tout à fois méfiante, agacée, mais également démunie.

« Ah oui. C'est un truc qui peut faire un peu peur... Je me dis, là par exemple, y a des choses... Je reçois des mails à n'en plus finir, je sais pas du tout où ils trouvent mon mail... (...) Ouais, je me dis, faut pas faire n'importe quoi... (...) Moi ce qui m'ennuie, par exemple, avec les téléphones, les ordi, ça m'est déjà arrivé de me dire si ça se trouve on est écouté, on nous regarde, donc je ferme l'écran de l'ordi... Par exemple, si je fais des recherches sur internet, je vais avoir que des pubs par rapport à ce que je cherchais, je sais pas comment ils font ça, je comprends pas, ça m'énerve. Facebook, aussi ce qui m'énerve, c'est toujours les mêmes trucs, si je vais voir des choses sur certains sites, ils font des publications ou des pub ciblées.. C'est flagrant. (...) Je sais pas comment faire... Et ça m'ennuie profondément.. J'ai l'impression que c'est une grosse perte de temps, j'ai pas envie de mettre mon énergie là-dedans... Mais surement qu'un jour il faudra, comme pour l'histoire de ma boîte mail. » (Marion E., 36 ans, profession intermédiaire, travailleuse sociale)

Pour d'autres enquêtés, **le fatalisme est de mise et, finalement, le tracking publicitaire reste relativement bien accepté.** Plusieurs enquêtés considèrent que cela fait partie des règles du jeu : il s'agit d'une certaine manière d'une contrepartie au service offert par les outils numériques et internet. On sait que les données individuelles de recherche, de consommation, de simple consultation sont épluchées,

analysées, mais d'une certaine manière on s'y résout. **Autant l'exposition de soi et de sa famille, le piratage, peuvent sembler dangereux et attentatoires aux libertés, autant le démarchage commercial semble souvent beaucoup plus inoffensif.** Même si les entreprises concernées utilisent des données qualifiées de personnelles (au sens où elles sont individuelles et révèlent des préférences de consommation), ces données ne relèvent pas de l'intime aux yeux des enquêtés. En ce sens, ils relativisent largement leur dimension « personnelle ». Le consommateur n'est pas perçu comme une victime, et ce d'autant plus qu'il se situe dans une posture de consentement passif, voire d'acceptation tacite. En ce sens, les données individuelles relatives aux comportements et préférences de consommation ne sont souvent pas perçues comme relevant des données personnelles, et encore moins de la « vie privée ».

Cette tendance est cependant contredite par quelques enquêtés, à la fois « ultra-connectés », dotés d'une bonne maîtrise des outils numériques et très politisés, qui ont dans ce cadre développé une conscience forte quant aux dérives d'une société du « tout numérique », qui permet à des entités privées d'absorber et d'exploiter à des fins commerciales une quantité énorme de données personnelles. C'est ainsi le cas de Romain V., qui dénonce l'emprise des grandes sociétés américaines du numérique et qui fait clairement le lien entre ses pratiques numériques et les données personnelles. Il a conscience « qu'en utilisant de nombreuses applications, en allant sur des sites on donne le droit à des firmes d'utiliser ses données personnelles ».

Illustration : Romain V., des pratiques de protection des données personnelles très développées, en lien avec une lecture politique des risques

Romain V. a 31 ans ; il est chef de projet éditorial. Alors qu'il se définit comme un béotien en matière d'outils numériques, il se forge une culture personnelle et professionnelle de plus en plus pointue en la matière. Il a ainsi entrepris de passer son ordinateur sous Linux et également de changer le système de son smartphone pour privilégier de l'open source. Ses montées en compétences techniques sont clairement reliées au souhait de se protéger des dérives possibles d'une société complètement numérisée. Romain, dont les proches, diraient selon lui qu'il est « parano », craint fortement toutes les possibilités de croisement des données personnelles dont pourraient abuser les grandes sociétés privées, mais également les gouvernements. Il dénonce un système, un glissement progressif et insidieux d'une société vers le tout numérique, sans que l'individu en ait conscience et puisse s'y opposer. Ses peurs s'enracinent clairement dans des convictions politiques, même s'il ne mentionne pas explicitement de filiations idéologiques claires. Cette société du « tout numérique » qu'il réfère spontanément à l'ouvrage « 1984 » s'incarne notamment au travers du géant Facebook. Celui-ci est le symbole de tout ce qui peut se faire en matière d'agrégation possible de données personnelles, via les multiples applications et réseaux qu'il contrôle.

Les données d'identification détenues par les pouvoirs publics

C'est le dernier registre évoqué par les enquêtés quant à l'usage possible de leurs données personnelles communiquées via les outils numériques : la détention de données personnelles par « les pouvoirs publics ». Les enquêtés y font souvent référence en utilisant un pronom indéfini (« ils »), qui peut référer selon les cas au gouvernement, à des administrations, à la Sécurité Sociale... L'usage de ce « ils » renvoie en ce sens à un pouvoir indéfini, qui est entouré d'un certain flou. Le contenu des éléments recueillis n'est pas non plus toujours très clair, même si la plupart supposent qu'il s'agit de données d'identification des personnes, qui pourraient être croisées entre elles et constituer d'importants gisements d'information.

Ainsi, Sandrine T., qui explique très peu se servir d'Internet et des réseaux sociaux, considère que ses données personnelles circulent et sont partagées entre différentes administrations. Elle évoque une anecdote récente : alors qu'elle était « cas contact », Sandrine T. a supposé, à sa grande surprise, que la sécurité sociale de Monaco à laquelle elle est rattachée compte tenu du lieu d'exercice de son métier, avait dû transmettre à la Sécurité sociale française ses coordonnées téléphoniques. Cet épisode l'a interpellée, et elle en a conclu que les organismes échangeaient des informations sans en prévenir les personnes (en réalité, il est probable que la sécurité sociale l'ait jointe suite à la transmission de ses coordonnées par la personne porteuse du virus). Toutefois, elle relativise l'importance ou la gravité de l'échange de ces données, précisément car il s'agit d'institutions gouvernementales.

« Je fais un achat internet par an et très peu de Facebook. De fait on ne peut pas avoir accès à mes infos. Mais cela doit être naïf. Car je fais ma déclaration aux impôts par smartphone... En fait, même si j'utilise pas beaucoup, je laisse des traces partout. De fait on est fiché partout. Avec le compte en banque, la sécurité sociale à nos enfants. Dès qu'on a une vie active toutes nos informations sont partout. Mais ce n'est pas angoissant... Il y a des choses plus graves. (...) Mais il y a des choses qui m'étonnent. La Sécurité sociale m'a téléphoné car j'étais cas contact, alors que je travaille à Monaco. Je ne suis plus à la Sécurité sociale depuis longtemps et en fait c'est la Sécurité française qui m'a contacté. Il y a des liens entre les deux Sécurités sociales du coup... Cela reste des entités de gouvernement. L'Etat a déjà toutes mes infos. Cela serait une entreprise privée, cela serait plus gênant. » (Sandrine T., 44 ans, profession intermédiaire, gérante d'une boutique de prêt-à-porter)

Cet exemple illustre **le crédit, accordé par la plupart des enquêtés rencontrés, aux pouvoirs publics, qui leur confère une certaine légitimité dans la collecte de leurs données personnelles.** Cette légitimité tient à deux facteurs principaux. D'une part, il s'agit d'institutions qui agissent dans le cadre de l'Etat de droit, et dans un cadre de règles de collecte et d'usage des données que l'on suppose strict. Ainsi, plusieurs interviewés font référence au régime politique qui prévaut en France et à la sécurité d'utilisation des données que cela implique. Ils sont nombreux à souligner qu'il n'en irait pas de même s'ils vivaient dans des pays moins démocratiques, comme le souligne Marc C. ou encore Laurent L., faisant référence à la Chine. D'autre part, la collecte des informations est justifiée par l'intérêt général. Il s'agit de données destinées à assurer une bonne gestion des services publics ou, plus encore, à protéger les citoyens. L'exemple de l'application Stopcovid est cité à plusieurs reprises. Même si, à l'image du sondage réalisé par l'IFOP pour la CNIL (selon lequel seuls 11% des Français ont téléchargé la première version de l'application), peu d'enquêtés ont téléchargé l'application, la plupart affirment que c'est uniquement parce qu'ils ne croient pas en son efficacité. A l'inverse, très peu justifient ce non-téléchargement par des craintes liées à un risque de « traçage » ou à une utilisation non justifiée de leurs données personnelles. Ici, le sentiment d'œuvrer pour l'intérêt général prévaut : certes, il s'agit bien de divulguer des données personnelles, mais comme le motif est légitime (protéger les autres) et que le demandeur une institution, les enquêtés n'ont pas le sentiment de livrer une donnée très sensible (ou alors, que c'est justifié).

Finalement, **le concept de protection des données personnelles est difficile à appréhender pour la plupart des enquêtés.** D'une part, cette terminologie ne fait pas nécessairement partie de leur vocabulaire. D'autre part, ce terme est susceptible de référer à des registres très différents, qui n'éveillent pas chez eux le même niveau de sensibilité. Par ailleurs, ce concept semble mal s'appliquer aux expériences et situations vécues pendant le confinement, puisque d'une certaine manière il s'inscrit à rebours de la tendance dominante : un sentiment de plus grande liberté, de mise en lien avec l'extérieur,

des possibilités de communiquer dans un contexte de fortes contraintes. De fait l'outil est plus libérateur qu'intrusif. C'est sans doute ce qui explique pour partie que très peu de liens spontanés sont effectués par les enquêtés entre situation de télétravail et protection de données personnelles. Certes, le télétravail peut empiéter sur la vie privée, il peut donner à voir une forme d'intimité et donner accès à des étrangers au cocon familial. Mais ce n'est pas réellement vécu sous l'angle d'un accès à des données personnelles, même si au fond, on voit que de nombreux enquêtés prennent des mesures de protection.

2. Des pratiques de protection des données personnelles qui varient selon les enquêtés, et qui ne correspondent pas nécessairement au niveau de « sensibilité » exprimé sur cette question ?

2.1. Différentes postures types vis-à-vis de la protection des données personnelles

Si les enquêtés témoignent de sensibilités différentes sur la question des données personnelles en privilégiant telle ou telle dimension, ils développent des pratiques de protection très hétérogènes. Ces pratiques sont plus ou moins verbalisées, conscientes et outillées. Elles peuvent se heurter à un manque de connaissance technique, évoluer dans le temps, souffrir de nombreuses exceptions en fonction des conditions d'utilisation des outils numériques... Bref, elles peuvent s'avérer, pour un même individu, extrêmement variables. De ce point de vue, **la période de confinement semble plutôt avoir été propice à l'exception, avec un calcul coût-avantage souvent en défaveur d'une protection accrue des données personnelles.** Inversement, pour quelques-uns, cette période, avec l'intensification des usages qu'elle a créée, a pu soulever des interrogations, allant dans quelques cas jusqu'à un renforcement des pratiques.

Il faut également noter que **les pratiques de protection décrites ne sont pas toujours cohérentes avec la sensibilité affichée au départ sur les données personnelles.** Une constante revient cependant à l'analyse de nombreux entretiens, la question de l'expertise technique. Celle-ci peut être très faible et conscientisée comme telle ; elle peut dans d'autres cas être tout aussi faible, mais surestimée. Bien souvent, elle reste in fine un frein majeur à l'adoption de comportements de précaution : on ne se protège pas parce qu'on ne sait pas toujours faire. Au-delà de ce paysage nuancé des pratiques, **émergent cependant en toile de fond, différentes postures par rapport à la protection des données personnelles.**

Les « avertis »

Dans cette première catégorie, les personnes interrogées se distinguent des autres enquêtés par leur discours d'emblée assez construit sur la protection des données personnelles. Ils se déclarent globalement attentifs à cette question, et ce depuis plusieurs années. Certains s'informent sur le sujet de la protection des données, évoquent des reportages qu'ils ont pu voir ou consultent volontairement des sites internet,

lisent des articles sur le sujet. C'est le cas de Stéphanie C. par exemple qui multiplie les précautions. Sans bagage technique particulier, elle a cependant développé des pratiques et des habitudes systématiques. Ses pratiques sont en accord avec sa sensibilité affichée. Elle semble d'ailleurs faire peu d'exceptions et se montre capable de contrôler et de restreindre ses usages pour préserver sa vie privée, ses données personnelles. Dans son cas de figure, il est intéressant de noter qu'elle est sensible à toutes les dimensions potentielles recouvrant les données personnelles, y compris les publicités ciblées.

Illustration : Stéphanie C., des mesures de protection systématiques en accord avec une forte sensibilité sur le sujet

Stéphanie C. affirme avoir depuis toujours une très forte sensibilité à la question des données personnelles et à la protection de sa vie privée. Elle déclare ainsi « flipper » avec tout ce qui peut être fait du point de vue du ciblage des personnes et de l'utilisation de leurs informations. D'ailleurs, elle avait pris l'habitude bien avant le confinement de se protéger en vidant systématiquement ses historiques de recherche sur Internet. Elle évite de télécharger de multiples applications, ne gardant que celles qui lui paraissent essentielles pour faciliter son quotidien (applications bancaires par exemple). En revanche, elle ne télécharge pas d'applications plus ludiques, ou qui lui semblent moins primordiales. Elle désactive dès qu'elle le peut l'autorisation d'utiliser ses données. Elle ne coche jamais l'autorisation de géolocalisation. Elle désactive également toutes les recherches automatiques. Elle s'est dotée d'une application qui génère automatiquement des mots de passe complexes pour éviter les enregistrements sur Google. Lorsqu'elle crée des mots de passe, elle utilise toujours plusieurs symboles pour renforcer la sécurité. Elle confie être particulièrement craintive sur ces questions. D'ailleurs elle imagine « qu'on ne sait pas le quart de ce qu'on peut faire avec ces outils ».

Parmi les enquêtés relevant de cette catégorie, une sous-catégorie émerge : il s'agit d'usagers « avertis » qui teintent la question de la protection des données personnelles d'une sensibilité politique. Non seulement, ils se montrent très sensibles à la protection des données sur le plan de l'exposition de soi et de sa vie sur les réseaux, sur les stratégies commerciales mais ils ajoutent la crainte des dérives d'une société du tout numérique. C'est le cas de Romain V., cité précédemment, mais c'est également de Martial E. qui a développé une série de mesures de précaution pour éviter toute utilisation abusive de ces données personnelles.

Illustration : Martial E., des pratiques numériques pour se prémunir de tout « tracking »

Martial E. se décrit comme « vigilant », tout en ajoutant qu'il n'est « pas paranoïaque ». Au-delà du fait qu'il est attentif à ne rien poser de personnel sur les réseaux sociaux, il a pris un certain nombre de dispositions, ces dernières années, pour sécuriser certains usages : il utilise un moteur de recherche alternatif à Google sur son ordinateur fixe (DuckDuckGo), car il n'apprécie pas de recevoir des publicités ciblées ; il a configuré son smartphone de façon à éviter sa géolocalisation ; il a installé un outil de mesure du temps passé sur les réseaux sociaux ; il a mis en place des « systèmes de contrôle » pour éviter le piratage de ses mails... Il s'est également créé une boîte mail sur la messagerie sécurisée ProtonMail, mais ne l'a jamais utilisée (« j'ai pas assez de choses à cacher pour l'utiliser »).

Les « démunis »

Ces enquêtés se déclarent sensibles aux questions de protection de la vie privée et des données personnelles, mais soulignent les limites de leurs compétences pour se protéger. C'est le cas de Marion E. qui est débordée par des mails dont elle ignore la provenance et dont elle se doute qu'ils sont générés par

sa fréquentation sans précaution d'Internet. C'est également le cas de Jennifer P. qui aimerait bien se protéger, nourrit une réelle circonspection vis-à-vis des outils numériques, mais qui ne sait pas ce qu'est un cookie. La méconnaissance nourrit ici largement la méfiance à l'égard des outils numériques dont les possibilités d'intrusion, d'espionnage paraissent d'autant plus importantes qu'on a du mal à en maîtriser les ressorts. Les « démunis » sont ainsi pris entre deux mouvements. L'intensification ou la découverte de nouveaux usages, comme pour Christine P., peuvent amener les enquêtés à davantage s'interroger sur les risques liés à leurs pratiques des outils. Dans le même temps la complexité de cet univers, leur méconnaissance technique peut les conduire à adopter à une posture plus pragmatique, et à rester relativement passif.

« Est-ce qu'on est plus sensibles qu'avant ? Le fait qu'on est plus connecté, on va dire, on se dit 'Ohlala', y a tellement de petits malins qui savent tout faire... Au travail, tout est sécurisé, mais en même temps on voit des mails frauduleux, y en a qui arrivent à détourner la sécurité... Y en a qui passent leur temps en permanence, les petits malins, si y a tant de clés de sécurité, tant de gens qui savent détourner, .. Y a toujours des gens pour contourner la sécurité... [Et vous faites plus attention du coup ?] Non, pas vraiment. C'est un peu compliqué je pense. Je sais pas trop comment m'y prendre... Je pense qu'il faut être un peu plus expert, je ne suis pas une pro. » (Christine P., 50 ans, profession intermédiaire, assistante de direction)

Dans certains cas cependant, le confinement et la multiplication des usages semble provoquer une appétence pour davantage d'information, d'appui voire de formation. A l'image de ce qui semble se passer dans certains contextes professionnels (formation par les directions informatiques sur les risques de piratage de données), certains aimeraient bénéficier de temps de formation sur le sujet.

« Je ne fais pas attention à ce que je fais. Je sais c'est de la bêtise, mon ordi c'est toute ma maison...donc c'est un problème. Et je n'arrive pas à passer à l'acte. J'aimerais connaître les outils, par flemme et incompetence je fais pas gaffe c'est cela qui est gênant. On mérite tous une vraie formation. Personne ne forme personne...je pourrais payer pour comprendre comment cela fonctionne, tous les comptes, les risques, les modalités de connexion. J'en ai marre d'être nounouille... » (Sandra O., 50 ans, employée, secrétaire)

« Moi je serais preneuse, de moments de sensibilisation ou de formation, et ça servirait autant au boulot qu'à la maison. Mo, comme je suis une buse en informatique à la base et que ça m'intéresse pas... Du coup je me dis, avoir une formation sur les risques, comment faire attention, qu'est-ce qu'on peut mettre en place ; ça pourrait servir autant au boulot, que dans la vie perso... » (Marion E., 36 ans, profession intermédiaire, travailleuse sociale)

Les « fatalistes »

Ces enquêtés peuvent se déclarer sensibles sur la question des données personnelles, mais ils ont, d'une certaine manière, renoncé à mettre en place des pratiques plus précautionneuses. La tâche leur semble lourde, chronophage, complexe, rébarbative et, somme toute, certainement vaine compte tenu des multiples risques auxquels ils sont exposés en usant du numérique. Ils développent généralement des discours de justification ou de relativisation de leurs pratiques, en soulignant l'impossibilité de la tâche (« de toute façon on est tracé de partout », « nos coordonnées circulent déjà partout »). Cela n'exclut pas

une « mauvaise conscience », car au fond on sait que l'on prend des risques. C'est le cas par exemple de Philippe Y. qui considère qu'il devrait s'y pencher davantage, tout en considérant que cela lui demanderait un effort trop important.

« Mais bon. [Par exemple le refus ou la suppression des cookies, de l'historique, ou enlever la géolocalisation... Ça vous arrive de le faire ?] Ah non, non pas trop. (Silence) Je sais pas, il faudrait y passer du temps, et j'ai pas forcément le temps... Avec quand même la prise de conscience que toutes ces données peuvent être exploitées, c'est pas une bonne chose... Mais en même temps, ça me semble trop complexe à contrôler »
(Philippe Y., 50 ans, responsable gestion financière dans une banque)

Les « fatalistes » peuvent également rationaliser leur comportement et le justifier en évoquant une logique coût/bénéfices. Certes, le manque de précaution dans l'usage des outils numériques peut présenter des risques, mais il peut être relativisé au regard du service rendu. Dans certains cas, comme celui de Tarek K., ce fatalisme est cependant purement circonstanciel. Certes, il confie avoir téléchargé Zoom en autorisant l'accès à ses photos et contacts, mais il garde d'une certaine manière la maîtrise de la situation : il a effacé après le confinement toutes les applications qui lui semblent risquées.

« Il y a des applications que j'arrête de télécharger parce qu'on me demande d'accéder à des photos ou à mes contacts. Ce qui me dérange, c'est cette manière de vouloir s'infiltrer dans la vie privée en échange de quelque chose. C'est le prix à payer, du coup je prends la décision. Sur Zoom je ne me suis pas trop posé la question, dans le contexte où on était on ne se posait pas la question, il fallait rester en lien avec son entourage, c'était le plus important. (...) Sur des articles qui m'intéressent, ça m'arrive d'accepter les cookies. Pendant le confinement je me suis dit, tant pis on y va. (...) J'ai fait le nettoyage de tout ce que j'avais pris pendant le confinement, en application et tout. Si on se reconfinait je pense que j'en réutiliserais comme des jeux, ou Zoom. » (Tarek K., 43 ans, artisan)

Les « défensifs »

Cette dernière catégorie regroupe des enquêtés qui sont conscients des risques pris en termes de protection de la vie privée ou des données personnelles, mais qui opèrent la distinction entre certaines situations, ou entre leurs propres données, qu'ils jugent peu sensibles, et les données des autres qu'ils tentent de protéger. Pour soi, on confesse ne pas chercher à beaucoup se protéger car on considère prendre peu de risques et n'avoir rien à cacher. Cette posture défensive est assez répandue, y compris auprès de personnes qui se déclarent a priori très attachées à la question des données personnelles. Ces personnes considèrent que « leur vie ne mérite pas d'attention », « qu'elles n'ont rien fait de mal » et que, par conséquent, les risques sont limités en cas de diffusion ou d'utilisation de leurs données.

« Je ne suis ni terroriste, ni criminel. Je n'ai rien à cacher. Je ne vais pas sur le darkweb, je ne fais rien de mal ni d'illégal, donc où est problème. On peut bien s'intéresser à moi, essayer de voir ce que je fais mais franchement le gouvernement à autre chose à faire que de savoirs ce que fait Marc chez lui ! » (Marc C., 46 ans, chef d'entreprise, directeur d'un cabinet de recrutement)

Cette moindre sensibilité pour soi peut s'accompagner d'une forte attention à l'égard des autres. Plusieurs exemples sont cités sur plan familial. On protège ainsi ses enfants, en leur apprenant à ne pas poster des

photos sur les réseaux, en les éloignant autant que possible de l'usage de ses réseaux notamment lorsqu'ils sont jeunes. D'autres exemples sont cités dans l'univers professionnel. Lorsqu'ils utilisent des outils numériques dans le cadre de leur profession susceptibles d'exposer des clients ou usagers à des risques en matière de données personnelles, ces enquêtés prennent des précautions qu'ils n'ont pas développées pour eux-mêmes.

2.2. Des postures qui ne sont pas liées mécaniquement à la typologie des usagers des outils numériques, et qui peuvent varier suivant les contextes

Les postures décrites ci-dessus ne sont pas « absolues », et peuvent évoluer ou se modifier suivant la situation considérée. On peut être « averti » mais ponctuellement, notamment durant la période de confinement, être devenu « fataliste ». On peut être « défensif », mais cela peut cacher également un « démuni » qui l'ignore ou ne se l'avoue pas. De la même manière, **il serait vain de vouloir lier trop mécaniquement ces postures à la typologie des usagers développée en première partie de ce rapport**. L'intensité et la nature des usages ne déterminent pas mécaniquement les postures à l'égard des données personnelles ni les pratiques de protection.

Ainsi, beaucoup d'« ultra-connectés » se déclarent très sensibles à la question de la protection de leurs données personnelles. En ce sens ils pourraient être assimilés à des « avertis ». Mais ils ne passent pas toujours à la pratique et ne se montrent pas toujours vigilants. Cet écart entre représentations/discours et pratiques peut dès lors nourrir un sentiment de « mauvaise conscience », d'autant plus qu'ils ont développé une bonne maîtrise des outils. C'est le cas d'Isabelle B., par exemple, qui a utilisé de manière très intense les outils pendant la période de confinement mais qui, à part pour protéger ses filles, confesse prendre finalement très peu de précautions concernant ses données individuelles. Parmi les « ultra-connectés », nombreux sont ceux qui considèrent que les services rendus par les outils numériques pendant la période de confinement valent bien quelques sacrifices sur le plan de la protection des données personnelles. Plusieurs enquêtés mentionnent ainsi que ce confinement aurait été invivable quelques années en arrière. Inversement, Martial E. ou encore Romain V. font preuve d'une forte cohérence. Non seulement ils utilisent beaucoup les outils, ils les maîtrisent, ils sont sensibles à la protection des données personnelles et mettent en pratique leurs convictions en développant de multiples précautions.

A l'autre extrémité du spectre de la typologie des usagers, chez les « réfractaires », la question se pose en des termes différents. On se montre naturellement méfiant envers ses outils qui s'imposent dans la vie quotidienne. Les usages du numérique sont modestes, mais cela tient à de multiples raisons, qui excèdent largement la volonté de protéger ses données personnelles. On déplore ainsi souvent que le numérique envahisse le quotidien, qu'il dénature les relations sociales et humaines, qu'il déshumanise les services, qu'il fasse disparaître des emplois, voire des professions comme le souligne Sandrine T. qui travaille dans le commerce de proximité. De fait, les « réfractaires » ont tendance à vouloir se protéger mais l'exercice peut leur sembler complètement hors de portée. Comment faire lorsqu'on ne maîtrise pas les outils ? Lorsqu'on ne comprend pas du tout la logique de fonctionnement de l'écosystème numérique ? Jennifer P. constitue un bon exemple de cet écheveau complexe. Alors qu'elle se décrit comme très rétive à tout ce qui relève du numérique, elle s'est convertie, de manière contrainte (pour des raisons économiques), au commerce en ligne de proche en proche. Ne maîtrisant pas du tout les concepts et

techniques de base, elle est dans l'incapacité de se protéger alors même que par conviction elle devrait le faire.

Illustration - Le cas de Jenifer P. : un rapport très ambivalent aux outils numériques, à l'intersection entre rejet frontal et recours contraint

Jennifer P. a 36 ans. Elle vit dans un petit appartement avec ses 2 enfants, de 2 et 8 ans, qu'elle élève seule. Titulaire d'un BEP carrières sanitaires et sociales, Jennifer P. a travaillé plusieurs années comme auxiliaire de puériculture dans une maternité ; elle a néanmoins souhaité se réorienter après la naissance de son 2^e enfant, en raison des horaires très contraignants que son métier supposait. Depuis, elle travaille comme AESH dans une école maternelle et primaire. Si cette activité lui convient en termes d'horaires, le salaire reste très modeste : elle gagne 750 € par mois. Elle a donc décidé, il y a un an, de se lancer dans une activité parallèle : elle est devenue « conseillère bien-être » en ligne, après avoir constaté qu'une de ses amies parvenait à en tirer des revenus non négligeables. Elle a donc débuté cette activité « à son compte », tout en travaillant pour une « société américaine » : l'activité consiste à la fois à proposer des conseils et produits bien-être à un ensemble de clientes en passant par les réseaux sociaux, et à « recruter » de nouvelles vendeuses à leur compte. Elle y passe aujourd'hui plusieurs heures par jour, lorsqu'elle n'est pas au travail : elle publie plusieurs fois par jour des stories sur Facebook, Instagram, ou TikTok ; organise des « sessions de formation » en ligne des nouvelles recrues, etc. Jennifer P. plaisante à plusieurs reprises au cours de l'entretien, en soulignant à quel point elle ne se prédestinait pas à ce type d'activité. Elle explique en effet n'avoir jamais été « branchée » numérique, être très peu à l'aise avec les outils et, avant de se lancer dans cette activité en ligne, avoir toujours limité au maximum les utilisations qu'elle en avait. Elle n'avait par exemple pas de boîte mail, se servait de celle de sa mère pour les démarches importantes, notamment administratives (lien avec la Caf, avec Pôle Emploi...). Elle demandait d'ailleurs à sa mère de s'occuper de ce type de démarche, ou d'autres en ligne (par exemple, trouver des billets de train économiques, les acheter) car Jennifer dit avoir tendance à rapidement perdre patience lorsqu'elle ne comprend pas comment cela fonctionne. Le lancement dans cette nouvelle activité l'a donc obligée à « se former » très vite, avec l'aide d'amis, d'heures passées sur les réseaux sociaux... Si elle est un peu plus à l'aise aujourd'hui dans la maîtrise technique de ces outils, elle est vite désorientée (en cas de changements sur l'interface) et n'a pas encore acquis certains « automatismes » : elle explique par exemple qu'elle n'a toujours pas le réflexe de consulter la boîte mail qu'elle a créée dans le cadre de son activité. Globalement, Jennifer a toujours entretenu un rapport empreint d'une réelle méfiance vis-à-vis des outils numériques. Au-delà du fait qu'elle considère qu'ils ne peuvent pas se substituer « au réel », qu'ils tendent à dénaturer les relations sociales, elle a toujours préféré trouver des alternatives, et n'aime pas multiplier les démarches en ligne (crainte quant à la sécurité des transactions bancaires, notamment). Sur le plan de la protection des données personnelles, elle concède ne s'être jamais posé de questions particulières : surtout par méconnaissance des risques et par manque de maîtrise des fonctionnalités techniques des outils. Elle ne sait par exemple pas ce qu'est un cookie, et fait le lien à l'occasion de l'entretien entre des sites marchands qu'elle a consultés et les publicités dont elle a été destinataire par la suite. Globalement, c'est un environnement auquel elle se sent tout à fait étrangère, et ne sait pas comment elle pourrait s'y prendre pour sécuriser ses usages. En revanche, sur le plan de l'exposition de sa vie privée et familiale sur les réseaux sociaux (qu'elle donne à voir plusieurs fois par jour par l'intermédiaire de photos et vidéos, nécessaires à son activité professionnelle), elle a décidé de « jouer le jeu » pour des raisons pragmatiques :

« Je le fais vraiment par rapport au boulot, mais si j'avais pas besoin d'argent... je serais pas sur les réseaux. Le jour où j'ai une bonne équipe qui monte, comme nos leaders qui montent, je serais beaucoup moins sur les réseaux. (...) Mais après, voilà, c'est un salaire que je gagnerai jamais dans le monde du salariat, sans faire des horaires de fous... Je suis réaliste. »

Pour les autres types d'utilisateurs (les « récréatifs » et les « fonctionnels »), les logiques apparaissent aussi complexes. Les « récréatifs » se déclarent, en tendance, moyennement sensibles à la protection des données. Leur inclination pour les échanges via les réseaux sociaux, la fréquentation de nombreux sites dans le cadre de leurs loisirs peut les conduire à relativiser la question de la protection des données

personnelles. Toutefois, ils peuvent se montrer très sensibles sur la question des risques pour leurs enfants, ou alors s’interroger sur l’usage qui est fait de leurs données et tenter de mieux se protéger suite à une mauvaise expérience. Quant aux « fonctionnels », ils sont également dans plusieurs cas éloignés des questions de protection des données personnelles, mais cela ne se vérifie pas systématiquement.

Cette analyse montre que **les variables à prendre en compte sont multiples pour expliquer la plus ou moins grande tendance à adopter des mesures et stratégies de précautions** : pratiques initiales et niveaux d’usages des outils numériques, niveau de maîtrise technique des outils, situations d’usages, niveau d’information vis-à-vis des risques encourus... Les facteurs sont nombreux et entremêlés, et forment des situations complexes. Des entretiens émergent néanmoins certains facteurs qui semblent jouer sur la propension à mettre en place des pratiques de protection des données personnelles.

L’environnement professionnel constitue, dans plusieurs cas, un espace d’acculturation et d’apprentissage sur ces questions. Plusieurs exemples ont été cités à l’occasion des entretiens. Les directions informatiques des entreprises sensibilisent parfois depuis plusieurs années sur les précautions à prendre pour éviter le piratage. Ces efforts de sensibilisation semblent participer d’une prise de conscience salariés qui, tout à coup, prennent la mesure des risques : ceux-ci sont illustrés, deviennent concrets, notamment lorsque le système d’information de l’entreprise a dysfonctionné ou que des données ont été détournées. La période de confinement, et la multiplication des situations de télétravail semble dans certains cas avoir accéléré et étendu le processus de sensibilisation. L’utilisation des visioconférences notamment a été l’occasion dans certains cas de mises au point par les directions informatiques sur les logiciels à utiliser ou non. Ainsi, après parfois quelques semaines de tâtonnement ou tout un chacun pouvait utiliser le logiciel de son choix, les entreprises ont pu établir des process et communiquer avec leurs salariés sur la bonne sécurisation des usages. C’est le sens du témoignage de Sophie C. qui s’est vu interdire Zoom, puis Teams pour adopter ensuite une solution encore plus sécurisée.

« On a fait énormément de visioconférences. D’abord via Zoom, jusqu’à l’intervention de la direction informatique en raison des failles de sécurité ; on est passé sur Teams, puis une solution privée plus sécurisée. (...) Donc nous on était pas mal sur Teams, sinon WhatsApp était autorisé pour les petites équipes privées.. WhatsApp on utilisait déjà avant, mais on fait super attention, quand on a une visite de ministre et tout... On sait qu’on peut l’utiliser que pour certains sujets. Si y a des choses où on veut pas trop que ça sorte trop, on va sur Teams, j’ai mille identifiants à rentrer.. On avait déjà un protocole, pour les visites officielles, moi j’encadre les médias, faut faire attention à ce que tu dis sur les trajets, etc. Nous on était déjà sensibilisés à ça, et de toute façon on a eu des messages assez vite, avec la direction informatique, ‘Zoom c’est non’... »
(Sophie C., 41 ans, cadre, attachée de presse dans une ambassade)

Certains enquêtés témoignent des effets de ces campagnes de sensibilisation sur leurs pratiques personnelles. Ainsi Christine P. explique avoir pris conscience des risques et des façons de se protéger face aux pratiques de « phishing ».

« [La sécurité des données, en ligne, c’est une question à laquelle vous être sensible ?] Oui. Déjà par mon travail. Mon travail avec des assurés, on a leur numéro de reçu, des données individuelles et confidentielles, donc on est très sensibilisés à ce qui est fraudes et données sécurisées. (...) A la maison, quand même, on fait attention à tout ce qui est mail frauduleux, etc. Dès qu’on reçoit un truc bizarre, tout de suite on le met dans les indésirables.. On n’ouvre pas n’importe quoi, mes filles je leur ai dit.. Régulièrement

au travail on nous alerte, sur tout ce qui est phishing, on est quand même sensibilisés... » (Christine P., 50 ans, profession intermédiaire, assistante de direction)

Ces temps de formation ou de sensibilisation dans l'environnement professionnel participent au moins à la prise de conscience par les salariés des risques existants en matière de sécurité informatique. Pour certains (mais pas pour tous), cette sensibilisation peut nourrir un véritable processus d'apprentissage. Elodie G. s'efforce ainsi de reproduire ce qu'elle a appris en contexte professionnel dans le cadre de sa vie numérique personnelle.

« On a pas mal de formations informatiques au niveau du travail, donc je suis assez sensibilisée... C'est pas facile, en tant que particulier, de se dire mes données sont à 100% protégées. Donc j'essaie d'appliquer un maximum ce qu'on m'apprend dans le cadre du travail. [Et ça porte aussi sur vos données personnelles ? Ou c'est surtout dans le cadre professionnel ?] Ben à la base, c'est pour éviter les intrusions dans le système de [l'entreprise], mais ça déborde sur les données personnelles ; c'est vrai qu'ils nous apprennent, les cookies, les tentatives de piratage... Et surtout depuis le confinement, ils appellent ça les cafés de l'informatique, c'est toutes les 2 semaines ou tous les mois, ils sont à notre disposition, on peut leur poser plein de questions. Moi honnêtement j'ai appris plein de choses ; les cookies, je les refuse systématiquement, sauf quand c'est obligatoire pour aller sur le site... Les données personnelles, je sécurise par des mots de passe bien compliqués, et je change mes mots de passe tous les mois. Ils nous disent d'être très vigilants là-dessus, donc j'essaie de pas mettre les mêmes partout... J'essaie de faire en sorte que mes données puissent pas être piquées partout. » (Elodie G., 38 ans, employée, comptable)

Ce travail de sensibilisation est en revanche inexistant dans d'autres environnements de travail, où les enquêtés se « débrouillent » et adoptent des pratiques plus ou moins vertueuses. C'est le cas de Marc C., par exemple, qui manipule des données RH sensibles mais n'utilise aucun VPN alors qu'il travaille en permanence sur son ordinateur portable. C'est le cas également de Patricia G., qui a adopté les logiciels (en l'occurrence Facebook) qui lui semblaient les plus adaptés et ce, sans aucune consigne de son employeur.

Les mauvaises expériences personnelles peuvent également constituer, dans plusieurs cas, des expériences formatrices, susceptibles d'influer sur les habitudes en matière de mesures de protection. Plusieurs enquêtés évoquent ainsi des incidents, des situations qui leur ont laissé à penser que leurs données étaient détenues et utilisées à leur insu. Ces incidents peuvent être de nature très différente. Il peut s'agir d'un usage frauduleux d'un moyen de paiement. Ainsi Chantal A., craint de se faire pirater sa carte sur internet depuis qu'elle s'est fait voler 40 € suite à une commande en ligne. Même si elle a été remboursée sans difficulté, elle a depuis souscrit une option payante auprès de sa banque qui lui permet, pour une vingtaine d'euros par an, de pouvoir utiliser des cartes bleues virtuelles à usage unique. Mais il peut également s'agir d'une situation de la vie quotidienne, comme dans le cas de Tarek K. qui s'est un jour rendu compte avec stupéfaction que son banquier pouvait activer la caméra de son smartphone à distance.

« Tout le monde peut déclencher mon téléphone. J'ai ouvert un compte en ligne, et le conseiller depuis son bureau il a déclenché sa caméra. On s'est retrouvé en visioconférence, comme vous et moi ! C'était soit ça, soit rien, il fallait que je lui montre mes pièces d'identité en visio » (Tarek K., 43 ans, artisan)

Ces alertes, ces micros-signes du quotidien peuvent interpeller, mais ils ne se traduisent pas nécessairement par des précautions renforcées. C'est en revanche beaucoup plus le cas pour les personnes qui manifestent clairement **des convictions militantes ou citoyennes, qu'ils mettent en lien avec le sujet**. Dans ce cas, la politisation de la question de l'usage des données personnelles peut nourrir des pratiques de protection sophistiquées. C'est particulièrement le cas de Romain V., déjà évoqué précédemment. La sensibilité aux données personnelles participe ici d'une culture plus large et s'enracine dans un système de pensée et une idéologie où est affirmé le refus de l'emprise de sociétés privées sur les libertés individuelles.

Enfin, le rôle de proches « experts » ou qualifiés sur ce sujet mérite également d'être souligné.

Il est cité par certains enquêtés, qui mentionnent le rôle qu'ils ont pu jouer tant du point de vue de la vigilance qu'ils peuvent exercer (comme le note Sandra O. par exemple qui cite à plusieurs reprises son frère qui lui a occulté la caméra de son smartphone) que des appuis qu'ils peuvent fournir. Il peut s'agir d'un adolescent qui va aider ses parents à se servir d'une application ou d'un réseau social en toute sécurité. Il peut s'agir d'un collègue qui va « donner des tuyaux » pour utiliser les fonds d'écran de Zoom. Au-delà des proches, des enquêtés font également référence à **une culture familiale, une éducation reçue depuis leur plus jeune âge sur la bonne utilisation des données**. C'est le cas de Stéphanie C. qui évoque le rôle éducatif de sa mère, institutrice, qui lui aurait appris à se méfier des traces qu'elle peut laisser sur internet ; elle met aujourd'hui ces enseignements à profit puisqu'elle prend de multiples précautions.

L'ensemble des éléments soulignent l'hétérogénéité des pratiques en matière de protection des données personnelles, et la complexité des variables qui entrent en jeu dans tel ou tel comportement. Le degré de sensibilité affichée sur la question des données personnelles ne préjuge pas toujours des comportements de protection effectifs. Ne serait-ce que parce que chacun a sa conception des « données personnelle », que les enquêtés sont plus ou moins outillés et compétents pour se protéger. De plus, les usages réels peuvent générer des exceptions aux comportements qui se voudraient vertueux. L'intensité et l'immédiateté des besoins pendant la phase de confinement font que l'on sacrifie un peu de sécurité au profit d'un usage facilité. Mais qu'a-t-on le sentiment de sacrifier exactement ? Un morceau de vie privée ? Des données personnelles ?

3. Un lien difficile à établir entre préservation de la vie privée (dans un contexte de plus grande porosité des sphères) et protection des données personnelles

3.1. Un lien entre vie privée et données personnelles qui n'a rien d'évident pour les enquêtés

Tel qu'évoqué précédemment, le terme de « données personnelles » a rarement été utilisé spontanément par les enquêtés. Au-delà de la terminologie, **il n'y a pas non plus de passerelles clairement établies pour les enquêtés entre utilisation des outils numériques, possibilité d'intrusion dans la vie**

privée, et protection des données personnelles. Des liens logiques peuvent bien entendu être construits *a posteriori* entre ces différents termes, mais de toute évidence ils n'entrent pas dans le schéma logique et discursif des enquêtés. Comment l'expliquer ?

Il y a un bien entendu un effet de halo considérable lié à la période exceptionnelle du confinement. L'usage du numérique a avant tout été perçu comme indispensable, même si quelques enquêtés regrettent d'y avoir été contraints (l'absence d'alternative au numérique, que cela soit pour la vie scolaire ou pour le télétravail, peut être vécu douloureusement par plusieurs enquêtés). Dans un contexte anxiogène, le numérique a permis à beaucoup de prolonger la vie ordinaire. Ce cadre étant posé, il a tendance à tout emporter et à diluer les questions de mélange des sphères et plus encore de protection des données personnelles. Même si, de fait les sphères familiales, scolaires, vie sociale vie professionnelle deviennent plus poreuses, l'outillage numérique est plus liant à première vue qu'asservissant (même si nous l'avons vu, des situations de télétravail, ou d'enseignement à distance ont pu créer des moments de tensions, de frictions et générer un certain malaise). Au-delà ce halo général, la nature des liens cette fois-ci entre vie privée et données personnelles mérite d'être explicitée.

Les périmètres prêtés à ce qui relève de la vie privée et celui des données personnelles ne se recouvrent pas exactement. Un point est sécant cependant, celui des réseaux sociaux : c'est la passerelle la plus évidente entre vie privée et données personnelles. Comme nous l'avons vu, l'acceptation la plus répandue des « données personnelles » chez les enquêtés renvoie à l'image que l'on donne à voir de soi et de ses proches. La photo de soi, de ses enfants, de son univers familial cristallise les craintes vis-à-vis des risques et usages incontrôlés qui pourraient en être faits. Il y a ici une référence claire à l'intime, à l'image de soi ; c'est d'ailleurs sur ces éléments que les enquêtés évoquent le plus souvent les stratégies d'occultation ou de dévoilement qu'ils mettent en œuvre pour présenter une image d'eux-mêmes et de leur environnement correspondant à ce qu'ils souhaitent montrer. Le même type de phénomène est repérable lorsque les enquêtés évoquent le fait qu'ils prennent garde au champ de la caméra lors des visioconférences. Montrer son intérieur, c'est se montrer, et par là même révéler des éléments d'identité, même si l'on n'a pas formellement le sentiment, lorsqu'on installe un fond d'écran lors d'une réunion Zoom, de protéger des données personnelles. Pour autant, le lien peut être établi pour tout ce qui concerne l'exposition de soi, de l'intime, de la vie familiale. En revanche, le lien entre vie privée et données personnelles est beaucoup plus lointain lorsqu'il s'agit de faire des achats en ligne, de naviguer pour le plaisir, de regarder une vidéo sur YouTube... Certes, les enquêtés ont le plus souvent conscience que cela peut être tracé sur Internet, mais ce qui est perçu ici est moins un empiétement sur la vie privée, qu'une collecte d'information de nature marketing.

Par ailleurs, autant les risques liés à l'exposition de la vie privée semblent dommageables, autant l'exploitation des données personnelles « laissées » sur Internet peuvent laisser dubitatif. Comme nous l'avons décrit, les publicités ciblées par exemple peuvent être jugées agaçantes, voire intrusives, et être plus ou moins bien acceptées, mais elles ne sont pas pas marquées du même caractère de gravité que l'exposition de sa vie privée. En d'autres termes, les données personnelles issues de visites sur des sites semblent beaucoup plus abstraites aux enquêtés, souvent dénuées d'intérêt réel, et les conséquences de leur exploitation semblent beaucoup plus lointaines. Beaucoup expliquent de toute façon ne pas « comprendre comment cela fonctionne ». Ils peuvent irriter lorsqu'ils proposent toujours la même chose. Mais, au fond, quels risques font-ils peser sur l'individu ? Si des photos peuvent incontestablement être détournées ou laisser des traces indélébiles et gênantes et nuire à l'individu, quels risques pour l'individu si l'on connaît ses préférences alimentaires ? De la même manière, qui irait s'intéresser aux conversations et images anodines en cas de piratage de Zoom ?

Plusieurs enquêtés, et notamment ceux disposant d'un bagage socioculturel élevé, relativisent ainsi l'importance des risques encourus. Revient ainsi dans de nombreux propos des arguments de type « je n'ai rien à cacher », « je ne fais rien d'illégal ». Cette posture défensive s'avère, dans les faits, plus nuancée que cela car les mêmes qui disent ne rien avoir à cacher prennent soin de ne pas tout révéler. Ainsi Marc C. qui se veut très pragmatique et qui déclare « vivre avec son temps », range la pièce où il travaille avant une séquence Zoom. Sébastien K. veille à ce qu'il y ait un mur avec un tableau chez lui. Stéphanie C. évite de montrer son jardin. Ici encore, il s'agit toujours de protéger son image, moins les traces liées à la navigation sur Internet. Sandra O. témoigne ainsi de ce qui peut apparaître comme un paradoxe saisissant : la caméra de son smartphone est occultée, elle différencie ses comptes Instagram en fonction du niveau de « sensibilité » qu'elle prête aux photos qu'elle diffuse, mais elle mentionne en fin d'entretien qu'elle vient de transmettre son ADN à une société privée pour connaître ses origines, tout en sachant que ces données seront intégrées dans une base de données mondiale...

3.2. Une incidence limitée du confinement sur la sensibilité des individus à la protection des données personnelles ?

Le sondage mené par l'IFOP pour la CNIL sur la vie numérique pendant le confinement révèle qu'à la question de savoir si, depuis la période de crise sanitaire et le confinement, les personnes ne sentent plus, moins, ou ni plus ni moins sensibles à la question de la protection des données personnelles, **la majorité (60%) des personnes interrogées se déclarent « ni plus ni moins sensibles », 36% se déclarent « plus sensibles », 4% « moins sensibles »**. Les résultats montrent également que les personnes issues des catégories populaires et celles ayant un diplôme infra bac sont surreprésentées parmi celles qui s'y déclarent plus sensibles qu'avant : c'est en effet le cas de 40% des catégories populaires (+ 4 points par rapport à l'ensemble), 44% des personnes avec un CAP/BEP (+ 8 points), et 48% des personnes sans diplôme ou avec un CEP/BEPC (+12 points).

L'étude qualitative menée ne met, globalement, pas en évidence d'évolution substantielle de la question de la protection des données personnelles pendant le confinement. Seuls quelques enquêtés (3 ou 4) font montre d'une sensibilité accrue. Il faut néanmoins rappeler que notre échantillon n'est pas représentatif ; il compte en effet un nombre d'entretiens limité et sous-représente certaines catégories sociales (ouvriers et employés, ainsi que d'une manière générale des populations plus rurales et des populations peu diplômées¹). Ces éléments plaident pour une analyse assez fine de l'évolution de nos différents enquêtés.

Ceux qui étaient déjà très sensibles, le sont toujours autant, sinon plus. Stéphanie C., par exemple, est plus que jamais convaincue de devoir prendre des précautions, précautions qu'elle avait déjà largement développées auparavant. Le confinement ne l'a pas empêché de davantage se servir des outils numériques, notamment sur le plan professionnel. Romain V. ou encore Tarek K., qui se déclarent très sensibles à la question des données personnelles, ont accru leurs usages et parfois même dérogé aux règles qu'ils se sont fixés. C'est le cas de Tarek K. qui a fait, le temps du confinement, des exceptions à la règle en téléchargeant des applications dont il avait besoin tout en acceptant d'ouvrir l'accès à ses données. Il a ensuite fait le ménage pour éliminer ces applications dont ils n'avaient plus besoin. **Ces « avertis » n'ont pas ainsi fait évoluer de manière significative leurs représentations et leurs pratiques en matière de protection de données.** Seule, Sophie C. confie prendre plus de précautions

¹ C'est-à-dire les populations qui déclarent le plus, selon le sondage de l'IFOP, se trouver « plus sensibles » à la question des données personnelles à l'issue de cette période.

que par le passé. Elle ne fait pas le lien explicitement avec la période du confinement, mais elle remarque elle-même qu'elle est plus attentive aux cookies. Est-ce l'effet des messages et consignes de sécurité qu'elle a reçu de son entreprise pendant cette période ? Est-ce l'impact du discours médiatique et des controverses largement médiatisées sur l'application Stopcovid et les failles de sécurité de Zoom ? Est-ce un impact indirect de l'usage intensif de tous ces outils pendant cette période ?

« J'essaie, de façon un peu plus systématique qu'avant, de paramétrer... J'essaie maintenant 2 fois sur 3, d'ouvrir le bandeau sur les cookies quand j'arrive sur un site, d'enlever notamment les publicités ciblées, et je garde souvent le truc pour améliorer l'usage du site. [Et c'est depuis combien de temps ? Ca peut être lié à la période de confinement ?] Ça fait pas très longtemps, je sais pas si très lié à cette période là. Je le fais depuis 2 ou 3 mois. J'ai pas vraiment d'explication.. Avant, j'étais plutôt de genre à me dire que j'ai envie d'accéder rapidement au truc ; là j'essaie de faire plus attention. (...) Je me dis que dans tous les cas, on est tellement tracé par tout le reste, que ce soit par le smartphone, avec la carte vitale, la carte Navigo, c'est pas avec un GPS sur un smartphone que je vais être plus tracée. Ou alors faudrait aller au bout de la logique, et ... Mais c'est juste pas possible de disparaître numériquement, il faudrait plus avoir de carte bleue... Donc je me dis que de toute manière, des traces numériques y en a plein partout, tout le temps, on en laisse partout... Donc en termes de données personnelles, ça fait un moment que je fais attention aux photos que je poste, par exemple, mais bon. »
(Sophie C., 41 ans, cadre, attachée de presse en ambassade)

Quoi qu'il en soit, ces avertis, sont d'une certaine manière confortés dans leurs usages et leur prévention. Ils tentent de contrôler ce qu'ils peuvent tout en utilisant de manière pragmatique les outils dont ils ont besoin.

Dans quelques cas, on observe en revanche **un effet d'« alerte »**, pour des enquêtés qui étaient **davantage néophytes dans l'usage et la manipulation des outils**. C'est auprès de ces personnes que l'impact du confinement est le plus visible, au moins en termes de prise de conscience du risque que peuvent présenter les outils numériques du point de vue du respect de la vie privée et de la protection des données personnelles. Nous retrouvons parmi ces enquêtés les personnes les moins à l'aise initialement avec les outils numériques, qui les utilisaient relativement peu par le passé et qui ont été confrontés à la nécessité de les utiliser beaucoup plus de façon assez soudaine. Ce profil correspond sans doute aux catégories des populations les moins diplômés qui déclarent à l'IFOP une forte progression de leur sensibilité sur ce sujet. Parmi nos enquêtés, on peut faire référence notamment à Christine P., qui explique avoir été fortement sensibilisée par son entreprise sur ces questions, à l'occasion et depuis le confinement. Elle a eu le sentiment d'apprendre beaucoup de choses et d'ailleurs ses usages des outils numériques se sont diversifiés.

« Aujourd'hui c'est vrai qu'on utilise davantage qu'avant. On a plus le réflexe d'aller consulter, d'utiliser les espaces personnels, pour EDF, les impôts, le papier nous intéresse plus trop en fait... On va plus sur nos espaces personnels qu'avant. (...) J'utilise plus le smartphone aussi pour faire des petites recherches. Avoir les actus Covid, savoir ce qui se passe. On a mis l'application Tousanticovid, ça nous donne bien des repères. Quand on a besoin de savoir un truc, c'est vrai qu'on a plus le réflexe internet. Et on fait aussi les attestations sur le téléphone, là c'est bien, au premier confinement on les faisait en papier, mais maintenant on est passé sur le téléphone. (...) Y a des choses qu'on ose mieux faire qu'avant. » (Christine P., 50 ans, profession intermédiaire, assistante de direction)

En revanche, elle ne prend pas davantage de précautions que par le passé. Elle bute sur des questions techniques et ne voit pas comment elle pourrait s’y prendre. **Cet obstacle perdure et est cité par plusieurs enquêtés qui, suite au confinement et à l’intensification des pratiques, peuvent s’interroger sur la nécessaire évolution de leurs pratiques, tout en se sentant toujours assez démunis.** Cette nécessaire acculturation, pour les usagers néophytes, n’est pas toujours bien vécue. Ainsi, Marion E. est confrontée à un usage accru des outils informatiques depuis le confinement, en particulier sur le plan scolaire. Concernant la protection de ses données, si elle confie à l’instar de Christine P. se sentir démunie pour mieux se protéger, elle a tendance également à considérer que le combat est perdu d’avance. A l’inverse, Elodie G., qui était déjà acculturée à l’usage du numérique et qui a bénéficié de temps de formation dans le cadre de son travail, a complètement changé ses habitudes en matière de protection, et est beaucoup plus attentive qu’avant à toutes les données qu’elle est susceptible de laisser en ligne.

« Sur les sites, ouais j’accepte les cookies, parce que c’est trop pénible, le paramétrage et tout le toin toin.. Il faudrait pouvoir le faire une fois pour toute en fait.. Même au boulot, je fais pas mal de recherches sur internet pour le boulot, et c’est la même... Au boulot, justement, on reçoit énormément de spams alors qu’il y a des informaticiens sur le coup, clairement. On va dire qu’on a un mail à la con pour un mail normal, donc du coup je les supprime, malgré le système anti spam... Là pendant le Covid, j’ai reçu 40 milliards de pubs, pour le gel, le masque.. J’ai déjà appelé le service informatique ; je leur ai dit , mais ils m’ont dit ‘y a ce qu’il faut’. » (Marion E., 36 ans, profession intermédiaire, travailleuse sociale)

Enfin, pour certains, comme Chantal A. l’adoption de nouveaux outils numériques, notamment un logiciel pointeur qui la géolocalise, l’interpelle dans la surveillance que peut exercer son employeur et la restriction de ses marges de manœuvre. Le lien avec la période de confinement n’est en revanche là pas avéré.

« Je ne me suis pas posé la question de la localisation, on est suffisamment fliqué avec le téléphone qu’on a nous. J’ai autorisé à ce qu’on retrouve mon téléphone, parce que je sais que si je suis perdue on arrivera à me retrouver. Alors bon, qu’on me localise avec le téléphone du travail ça ne me dérange pas du tout, je m’en fiche, j’y suis pour le travail. (...) Mais bon, avant je pouvais partir 5 minutes avant parce qu’avais un truc à faire et la fois d’après je faisais 10 minutes de plus. C’est qu’on est quand même plus fliqué. Ils ont été obligés d’instaurer ça pour le Conseil Départemental, parce qu’eux sont contrôlés sur les heures qu’on fait. On travaille avec des personnes âgées, elles ont toutes des aides, alors c’est contrôlé ».

En dehors de ces quelques exemples, il faut néanmoins noter qu’une logique « fataliste » persiste pour beaucoup. Ceux qui déclaraient une sensibilité moyenne sur ce sujet compte tenu des bénéfices qu’apportent les outils numériques par rapport aux risques encourus ont tendance à renforcer cette posture. Chez certains, le sentiment de maîtrise des outils, leur impression de connaissance de cet univers les rassure. Ils ont conscience de prendre des risques, mais des risques finalement limités. D’autres peuvent de manière paradoxale éprouver un sentiment de contrôle, parce qu’ils savent qu’il est vain de vouloir se protéger à tout prix et que l’effort n’en vaudrait pas la peine (acceptation implicite des règles du jeu sur un plan commercial).

La période de confinement ne change donc pas radicalement la donne, pour ceux qui ont essentiellement adapté ou intensifié leurs usages des outils numériques. En revanche, **il semble que cette période de confinement ait pu marquer, pour certains profils, certaines populations, un accès à de nouveaux usages numériques.** Pour ces derniers, le choc peut être rude, d'autant qu'ils se sentent peu aptes à « monter en compétence » en raison de leur méconnaissance des outils et de leur sentiment intériorisé de non-maitrise de l'environnement numérique. Contrairement aux « avertis » qui peuvent s'offrir le luxe dans certains cas de déroger à leurs habitudes en faisant des exceptions à leur règles de sécurité, ou aux « fatalistes » qui savent qu'ils ne peuvent pas tout maîtriser mais qui le justifient, les « démunis » sont confrontés à leur manque de connaissance et de compétence technique. Celui-ci peut même obérer le simple questionnement sur l'existence de risques potentiels et les place dans une posture d'illégitimité forte.

Conclusion

Cette étude qualitative exploratoire donne à voir **la complexité des processus en œuvre lorsqu'on s'interroge sur l'incidence qu'a pu avoir la période de confinement** sur les pratiques numériques des individus, sur leur vécu de ces pratiques et le potentiel sentiment d'« intrusion » dans l'espace privé qu'ont pu générer les outils numériques, ou encore sur leur sensibilité par rapport à la question de la protection de leurs données personnelles, et son éventuelle évolution au cours de cette période si particulière.

Cette complexité dans la conduite de l'analyse nous semble tenir à différents facteurs. D'une part, les « points de départ » rencontrés, en termes d'utilisation du numérique, étaient très contrastés selon les enquêtés ; d'autre part, les situations et configurations de confinement se sont elles-mêmes avérées très hétérogènes, rendant parfois difficile la comparabilité des situations. Au-delà, une multiplicité de facteurs semble avoir pu jouer dans le sens de telle ou de telle évolution, amenant à des combinaisons de variables complexes, et donc difficiles à isoler. Le second élément qui participe à rendre l'analyse difficile tient à l'enchevêtrement de différentes dimensions dans l'objet d'étude, entre lesquelles les liens et mécanismes ne sont pas toujours évidents à mettre à jour. En particulier, les liens entre la porosité des différentes sphères sociales liée à la situation de confinement, le sentiment d'intrusion dans l'espace personnel que cela a pu générer et la sensibilité à la protection des données personnelles soit loin d'être évidents aux yeux des enquêtés. Enfin, l'écart qui peut exister entre discours/représentations et pratiques concrètes ne facilite pas non plus le travail d'analyse, et incite à la nuance. En ce sens, cette **étude doit bien entendu être appréhendée comme un premier travail exploratoire, qui soulève des interrogations, ouvre des hypothèses, dessine des mécanismes qu'il conviendrait d'approfondir et d'étayer** (ou d'infirmer) en menant des travaux plus fouillés et fondés sur une méthodologie plus robuste. Plusieurs éléments de réflexion et points saillants émergent en effet à notre sens de ce travail, et pourraient constituer des pistes de travail fécondes à l'avenir.

Cette étude trouve d'abord à la fois son intérêt et ses limites dans la période sur laquelle elle se penche : la période du premier confinement, situation inédite pour l'ensemble de la population française et caractérisée par des règles particulièrement strictes (en particulier par rapport à la fermeture des établissements scolaires). Il s'agit d'un périmètre temporel singulier à plusieurs titres. Le confinement a d'abord été perçu comme un moment « exceptionnel », sortant de l'ordinaire, supposant des ajustements rapides... Ces adaptations ont souvent été marquées par le sceau du pragmatisme : il était surtout question de « bricoler » des solutions, de s'accommoder d'un contexte complexe... sans que cela ne soulève nécessairement de questions ou d'interrogations sur le moment. Certains enquêtés ont ainsi pu rencontrer des difficultés à adopter une posture réflexive sur des pratiques qui se sont souvent « improvisées ». Autre point saillant, le confinement a représenté une phase circonscrite dans le temps, mais qui, avec la persistance de la crise sanitaire, pose certaines questions – notamment dans l'usage du numérique – de façon beaucoup plus durable. En ce sens, on peut se demander dans quelle mesure certains processus qui ont pu s'initier pendant cette période se prolongeront et s'ancreront dans la réalité sociale. Les règles relatives au télétravail en sont une bonne illustration : si beaucoup d'enquêtés déclarent d'être généralement accommodés de cette situation sur le moment, qu'en est-il si le travail en distanciel venait à se généraliser ? A quelles conditions pourraient-ils envisager sereinement une telle évolution ? Dans quelle mesure les entreprises, et les individus ont-ils appris de cette première expérience, et qu'en

ont-ils tiré ? Il serait en ce sens intéressant d'observer ces évolutions de façon fine, en les resituant dans une perspective temporelle plus large. On peut également se demander dans quelle mesure et dans quelles conditions les outils numériques, qui ont pu représenter au moment du confinement des outils précieux et ont été perçus comme une fenêtre vers l'extérieur, pourraient à l'inverse être perçus comme des éventuels instruments de contrôle ou d'intrusion, une fois l'effet de nouveauté passé.

Un second axe de travail qu'il nous semblerait intéressant d'affiner et de fouiller davantage tient aux **évolutions des pratiques numériques, à l'éventuel sentiment de mélange des sphères ou à la sensibilité aux données personnelles en s'intéressant plus particulièrement aux milieux populaires et aux classes moyennes**. D'une part, l'échantillon d'enquêtés rencontrés dans le cadre de cette étude présentait un certain nombre de biais, avec une sous-représentation claire des personnes peu diplômées. D'autre part, le nombre limité d'entretiens n'a pas permis d'observer en finesse les mécanismes et processus à l'œuvre, alors même que des tendances intéressantes semblaient se dessiner. Pour autant, certains entretiens menés montrent que la situation de confinement a pu participer à des évolutions de pratiques et de représentations plus importantes dans certaines trajectoires, notamment celles des personnes les moins accoutumées au numérique. Par ailleurs, des travaux comme ceux de Dominique Pasquier montrent que les frontières entre vie privée/familiale et vie professionnelle sont beaucoup plus nettement marquées dans les milieux populaires. Même si l'expérience du télétravail a été beaucoup moins fréquente chez les employés ou les ouvriers, on peut faire l'hypothèse que, lorsqu'elle l'a été, son vécu a été différent par rapport à d'autres CSP. Si la présente étude ne permet pas de répondre à cette question, il s'agit certainement d'un sujet à investiguer à l'avenir : s'interroger sur les modalités de travail en distanciel, leur organisation, leur vécu, dans des environnements professionnels qui s'y prêteraient spontanément moins, où les modalités de suivi de l'activité reposent sur des systèmes de remontée ou de management plus rigides... Il s'agit enfin d'un segment de population dont les pratiques sont moins bien connues, moins souvent étudiées dans le cadre de travaux de recherche ; or les entretiens menés dans le cadre de cette étude montrent la multiplicité des dimensions qui pourraient être « creusées », et qui constitueraient des pistes de travail très intéressantes.

Enfin, un dernier axe de réflexion, qui peut également apparaître comme une piste de travail plus opérationnelle, renvoie à **la place de l'environnement professionnel dans les trajectoires d'acculturation et d'apprentissage vis-à-vis du numérique**. Les entretiens menés montrent en effet combien l'environnement de travail, espace de socialisation secondaire, peut ou a pu, dans les parcours des enquêtés, jouer un rôle majeur dans les processus d'apprentissage, de sensibilisation à la protection des données. Des situations de transfert ou de conversion de pratiques et de compétences, entre sphère professionnelle et sphère privée, sont ainsi repérables dans différents entretiens. A l'inverse, pour des enquêtés qui ont un sentiment de très faible maîtrise des outils et de l'environnement numérique, les demandes de formation ou, au moins, de temps de sensibilisation ont pu apparaître à plusieurs reprises. Pour ces raisons, les modalités selon lesquelles les entreprises ou administrations s'emparent de cette question nous semblent constituer une piste intéressante à explorer, dans la perspective d'une diffusion plus large et mieux partagée d'une « culture » de la protection des données personnelles.

Contacts

Christian Laubressac

c-laubressac@asdo-etudes.fr

Lou Titli

l-titli@asdo-etudes.fr

Anaïs Dubreucq Le Bouffant

a-dubreucqlebouffant@asdo-etudes.fr



28 rue de la Chapelle
75018 Paris
T 01 53 06 87 90
contact@asdo-etudes.fr
www.asdo-etudes.fr