

Intelligences artificielles et grande pauvreté

MONIQUE et MARC COUILLARD sont engagés depuis plusieurs dizaines d'années aux côtés de familles très pauvres, au sein du Mouvement ATD Quart Monde. Ils ont été particulièrement impliqués dans la dynamique de croisement des savoirs et des pratiques. Actuellement ils sont tous deux responsables de groupes locaux en Belgique.

Alors que la pandémie de Covid 19 a fait exploser l'usage du numérique dans tous les domaines de la vie, que nous en ont appris les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale avec lesquelles nous sommes engagés ?

L'accès au numérique reste impossible ou très difficile pour bien des personnes et familles en situation de pauvreté et d'exclusion sociale.

Certains obstacles sont bien connus : coût du matériel, coût des abonnements internet, nonaccès aux savoir-faire nécessaires.

Ils ont pour conséquences qu'ordinateurs, tablettes ou smartphones sont totalement absents dans certaines familles. Aux moments les plus durs, même le téléphone manque, alors que les téléphones publics ont à présent totalement disparu de l'espace public. Ainsi Bryan, dont le téléphone fonctionne tellement mal qu'il est difficile de tenir un dialogue avec lui. Charles a disposé plusieurs fois d'un matériel de communication, mais l'a chaque fois revendu pour une part infime de sa valeur quand l'argent manquait pour assurer les besoins vitaux de sa famille. Gaëlle et Jean vivent dans un village isolé, où le logement coûte très peu, mais où les connexions téléphoniques classiques sont très faibles, voire nulles. Là, il faudrait payer l'installation d'une liaison par câble ou par satellite pour pouvoir disposer des moyens modernes de communication : inaccessible lorsque l'argent manque dès le 15 du mois...

Malgré cela, beaucoup ont investi pour disposer d'un matériel de communication, au moins un smartphone. Encore faut-il pouvoir payer les frais liés à son utilisation. Cédric vit à la rue ; recharger son appareil régulièrement relève du défi. Des abonnements sont régulièrement coupés parce que les mensualités n'ont pas été versées à temps, tout en aggravant les problèmes de dettes auxquelles les familles doivent faire face. Marc achète des cartes prépayées, cela lui permet de mieux gérer son budget, mais lui revient plus cher qu'un abonnement. Et quand il ne peut pas la renouveler... plus de communication possible. Quant aux imprimantes dont il existe des versions peu coûteuses, elles restent rares et sont sou-

vent hors service parce que les cartouches d'encre sont impayables. Chez Nicole, personne n'a réussi à l'installer. Jérémie a récupéré des modèles anciens pour trois fois rien... mais dont les éléments s'avèrent incompatibles entre eux. Caroline m'avait présenté fièrement le superbe smartphone payé à peine quelques euros lors d'une action publicitaire : sa mémoire en était tellement limitée qu'elle pouvait tout juste l'utiliser pour téléphoner et enregistrer les coordonnées de quelques contacts ! Impossible d'y installer la moindre application...

Vivre « comme tout le monde », à quel prix ?

Quitte à se priver par rapport à d'autres besoins essentiels, une part importante des personnes vivant la pauvreté dispose cependant d'un accès aux technologies modernes de communication la plupart du temps. Elles veulent autant que possible être de leur époque, vivre « comme tout le monde ».

Elles sont alors confrontées à toutes les difficultés et limites provoquées par la privation massive de l'accès à l'instruction qui caractérise souvent l'exclusion sociale. On évoque souvent le manque de savoir-faire pour utiliser les logiciels. On oublie souvent que le premier obstacle, c'est l'illettrisme. Utiliser internet, c'est la plupart du temps être confronté à une multitude d'écrits qu'il faut maîtriser pour pouvoir passer d'une étape à l'autre. Isabelle a participé à une recherche sur la digitalisation de la Justice au cours de laquelle nous avons testé l'utilisation d'un site. Elle explique : « *C'est beaucoup de chipotages pour le trouver. J'ai des problèmes de lecture. Je ne sais pas taper un nom. Il y a trop de trucs sur l'écran, des listes, c'est trop d'étapes... C'est pas clair où il faut aller. Beaucoup de gens vont abandonner.* »

Les nouvelles règles de respect de la vie privée imposent de demander l'accord de l'utilisateur pour l'emploi de cookies. Des messages apparaissent donc dès qu'on veut utiliser la plupart des sites, qui exigent une réponse. Comme il ne comprend pas ce qu'on attend de lui, François bloque et ne va pas plus loin. Francine, quant à elle, a compris que pour avancer, il faut cliquer sur OK et donc dit oui à tout, sans pouvoir maîtriser ce qu'elle autorise ainsi. Elle a déjà changé une vingtaine de fois son compte Facebook car elle se fait constamment pirater. Parmi les personnes peu instruites avec qui nous sommes engagées, très rares sont celles qui connaissent et ont pu installer un système de protection, ne fût-ce qu'un simple antivirus gratuit.

Heureusement, il existe de plus en plus d'espaces publics numériques gratuits, éventuellement animés par une personne disponible pour aider et accompagner les personnes en difficulté. Ils organisent des formations en principe accessibles à tous.

Malheureusement, l'information atteint très peu les personnes qui en auraient le plus besoin. Aucune de celles que nous rencontrons n'en connaissait l'existence avant que nous leur en parlions. Et pour la plupart, il ne suffit pas qu'on les encourage à s'y rendre. Dans les régions rurales, la mobilité reste un obstacle important

pour ceux qui ne disposent pas d'un véhicule personnel en état de marche. Mais aussi la honte, la peur de l'humiliation s'il faut avouer qu'on ne sait pas lire, les mauvais souvenirs d'une école où l'on a été moqué... Se mettre en situation d'apprentissage, c'est être confronté à tout ce qu'on ne sait pas et que le formateur, par ignorance des réalités des plus pauvres, suppose acquis.

Un moyen de communication libérateur ?

Malgré ce tableau très noir, la majorité des personnes vivant la pauvreté et l'exclusion sociale se sont mises à utiliser internet sous un angle spécifique, la communication directe. Facebook et Messenger surtout, qui sont préinstallés sur les smartphones, TikTok pour certains..., sont de plus en plus répandus, avec des stratégies particulières pour contourner les obstacles.

Ainsi Coraline ne sait pas du tout écrire mais quand elle m'envoie une suite de lettres qui n'a aucune signification par elle-même, je comprends qu'elle attend que je l'appelle. Michèle a suffisamment confiance pour oser m'envoyer des messages qu'il me faut lire à voix haute pour en deviner le sens, car elle a une écriture entièrement phonétique, avec parfois même des mots déformés parce que mal connus. Olivier explique lors d'une Université populaire Quart Monde sur le thème des moyens modernes de communication : « Grâce à internet, j'apprends à écrire ; je recopie des messages que je reçois et que j'aime bien. » Le transfert de messages « tout faits » dans lesquels ils se reconnaissent permet à ceux qui ne peuvent écrire par eux-mêmes de communiquer certaines de leurs pensées... De plus en plus de personnes utilisent les moyens vocaux et la vidéo pour échanger. Parfois des images enregistrées, mais surtout la communication directe, en temps réel. Grâce à la liste d'amis potentiels que propose Facebook, des membres d'ATD Quart Monde se trouvent ou se retrouvent, des groupes d'échange se forment..., qui ont entre autres joué un important rôle de soutien pendant les périodes de confinement. Lors de notre dernière Université populaire Quart Monde, enfin en présentiel, plusieurs participants se sont ainsi rencontrés pour la première fois « en vrai », alors qu'ils échangeaient quotidiennement depuis des mois. Pierre a retrouvé des membres de sa famille perdus de vue depuis des années, Bernadette des amis d'enfance, tandis qu'Yvette arrive à communiquer avec ses petits-enfants qu'elle n'a jamais pu serrer dans ses bras à cause d'une rupture avec sa fille. Et de tels échanges se jouent des frontières et des distances. Johann communique régulièrement avec Sébastien, un volontaire qu'il a connu en Belgique mais qui est à présent en Pologne...

Pendant les périodes de confinement, les membres du Mouvement ATD Quart Monde nous ont dit : « *Le plus important, c'est de rester en lien et surtout, de continuer à lutter ensemble* ». Privés de rencontres physiques, nous avons donc cherché, utilisé le maximum de moyens pour continuer à dialoguer, à réfléchir ensemble. Nous avons tous été poussés à nous former ensemble. Nous avons utilisé Messenger, Zoom, Teams, ... mais aussi les conférences

téléphoniques pour ceux qui n'avaient pas internet. Et nous avons réussi non seulement à maintenir les relations établies, mais même à les renforcer avec certains plus isolés par la distance, la maladie ou d'autres circonstances de la vie.

Internet est ainsi devenu un incroyable renforçateur de liens humains, particulièrement précieux pour ceux que des difficultés de tous ordres séparent, isolent.

Quand tout se passe bien. Malheureusement, et c'est bien connu, ces espaces d'échanges non régulés sont aussi des lieux de règlements de compte, de dénigrement, de harcèlements... d'autant plus violents et destructeurs qu'ils sont publics. Pour les plus pauvres comme pour tous les utilisateurs.

Là où les personnes les plus privées d'instruction et de reconnaissance sont particulièrement vulnérables, c'est par rapport à tous les arnaqueurs qui sévissent sur la toile. Elles n'ont pas les connaissances et le recul nécessaires pour les identifier. Jimmy s'est privé pour envoyer de l'argent à une inconnue qui en avait besoin « pour soigner son enfant malade », Joseph pour faire venir en Belgique une si belle femme qui se prétendait amoureuse de lui mais dont il n'a jamais vu qu'une photo (?). Jenny a donné ses identifiants bancaires en croyant qu'on allait lui rembourser une somme importante..., et son compte s'est retrouvé au négatif maximum autorisé.

Les *fake news* se sont joyeusement répandues, particulièrement en cette période de pandémie. Natacha s'est littéralement enfermée chez elle, avec ses enfants, persuadée que des milliards de virus allaient être déversés sur la région, par voies aériennes. À l'opposé de ces peurs paniques, d'autres ont refusé toute précaution, convaincus que la maladie était une pure invention sans aucune existence réelle.

Forcément nuancées, basées sur des connaissances en évolution permanente, les infos vérifiées ont bien du mal à faire le poids. De plus, distillées dans un langage complexe, accessible seulement aux plus instruits et accompagnés de commentaires et conseils qui n'avaient comme référence que la classe moyenne supérieure, portés par des institutions qui n'ont jamais pris en compte les populations les plus précarisées, ces messages n'ont guère réussi à atteindre ces dernières.

Par contre, en réalisant de petites vidéos très courtes, comportant à chaque fois une seule information centrale par rapport à la pandémie ou à la vaccination contre la Covid 19, j'ai pu susciter intérêt et questionnement, en tout cas chez les personnes qui me connaissaient...

Par contre, nous ne connaissons que très peu de personnes qui utilisent les sites internet pour trouver une information précise : logement, emploi, accès à un droit... ou pour gérer un compte bancaire. Comment effectuer une recherche pour trouver le site adéquat ? Comment faire la différence par exemple entre un site français ou belge, alors que les réalités sont bien différentes d'un pays à l'autre ? Comment s'y retrouver dans les onglets et la multitude d'entrées possibles ? Et même pour ceux qui ont réussi à

trouver leur chemin dans ce labyrinthe, les informations sont presque toujours exprimées dans un langage peu accessible, provoquant incompréhension ou mal compréhension.

Les sites de jeux, par contre, sont largement utilisés. Pour ceux qui sont privés d'emploi, le jeu vidéo représente un moyen important de tromper l'ennui, il permet d'oublier la dureté de la vie, de s'échapper dans un monde imaginaire. Il risque d'autant plus de devenir addictif que la réalité est invivable, aggravant dès lors bien des problèmes et les tensions au sein des familles.

L'accès aux services, un gouffre qui se creuse ?

Pourtant, c'est à l'ordre du jour : la digitalisation se développe à toute allure, ce serait la voie du progrès, la facilité, l'accessibilité, un moindre coût pour un meilleur service...

Que ce soit dans le privé ou, plus grave encore, dans le service public, cette évolution ignore les personnes les plus éloignées de l'accès au digital et renforce leur exclusion.

Au-delà des éléments déjà notés plus haut, Isabelle explique :

« Il ne faut pas tout sur internet, il faut garder les deux systèmes. Il y a des gens qui n'ont pas internet, des gens qui n'ont pas d'ordinateur ou de smartphone, des gens qui ne savent pas lire du tout. Pour eux, ce n'est pas possible. Il faut garder la possibilité d'aller sur place pour voir les gens en face, pouvoir dire qu'on n'a pas compris, avoir des explications.

J'ai besoin de quelqu'un pour m'aider avec les messages. Je reçois des messages de l'école, pour ma fille. Je vais demander à ma copine qu'elle me dise ce qui est écrit. Quand c'est très personnel, ce n'est pas évident. Il faut vraiment avoir confiance dans la personne. Il y en a avec qui, après, tout le monde est au courant. Des fois, les gens vont raconter...

Des explications en vidéo, c'est déjà mieux qu'un texte qu'il faut lire. Mais il faut qu'elle soit claire. Parfois, il y a des mots compliqués qui ne sont pas expliqués. Quand on voit les gens en face, c'est mieux : tu peux dire quand tu n'as pas compris. Sur internet, tu ne sais pas trop. Tu as toujours peur de te tromper et tu n'as personne pour t'expliquer. »

Les conditions pour un réel progrès

Si le numérique représente un progrès indéniable, il est actuellement un facteur aggravant d'exclusion dans la mesure où l'on agit « comme si » tous y avaient accès.

Pour faire face à cette situation, il ne suffit pas de coller des rustines qui peuvent améliorer quelque peu la situation pour certains.

Fondamentalement, seul l'accès de tous aux droits de tous permettra à tous de monter dans le train. En particulier, le droit à des revenus suffisants mais aussi le droit à l'instruction : que tous apprennent à maîtriser la lecture, l'écriture, puissent développer compréhension de l'information et esprit critique.

Alors le numérique sera un outil formidable dont chacun pourra tirer le meilleur parti. ■