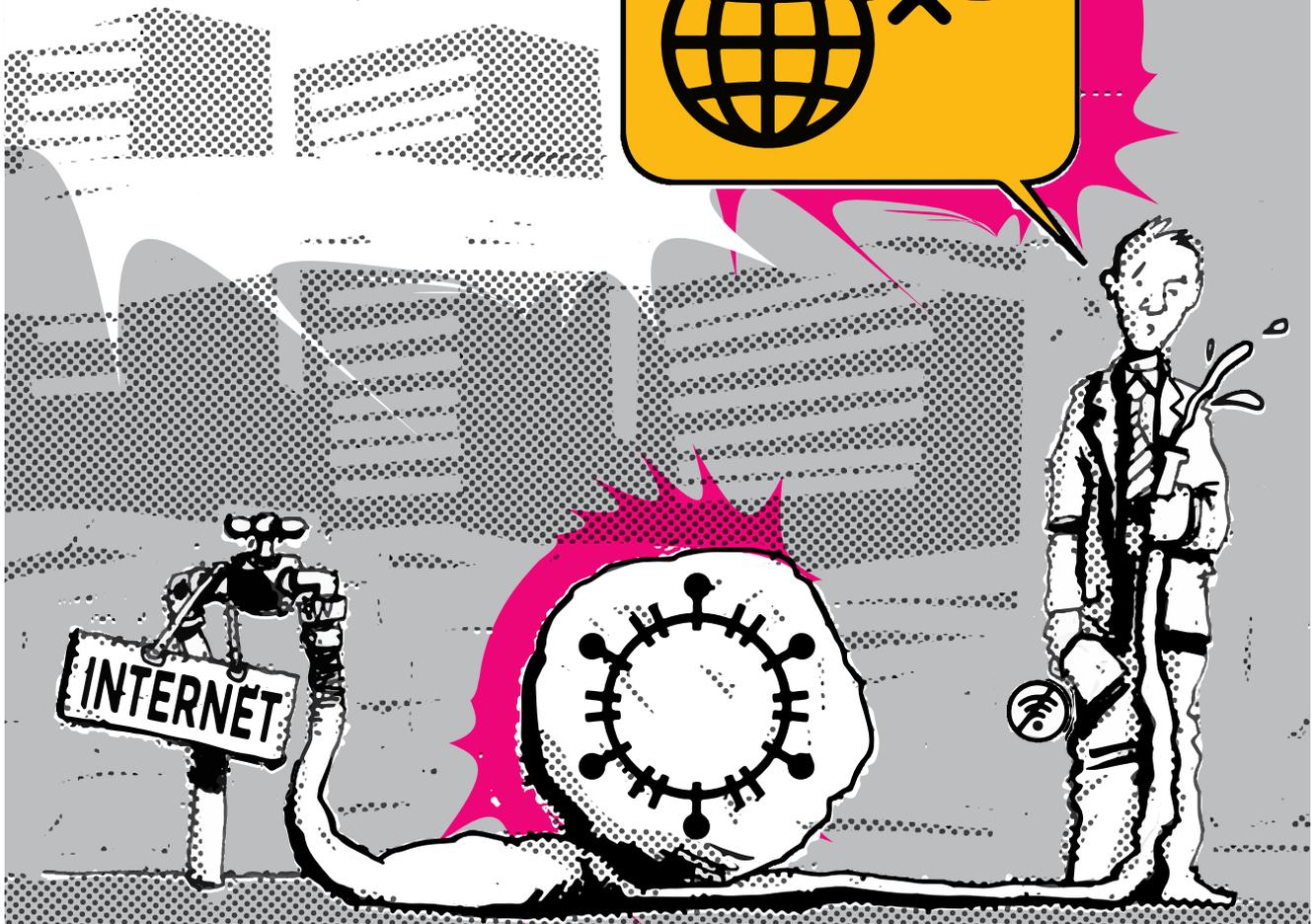




## COVID-19 : Pourrait-il perturber l'Internet ?



### EDITORIAL

La crise actuelle est un véritable test pour l'Internet et sa gouvernance. Pourrait-elle conduire à un renforcement de la gouvernance numérique ?

[Plus en page 2](#)

### COVID-19 & POLITIQUE NUMÉRIQUE

L'impact de la pandémie est profond et affecte presque tous les champs des politiques numériques. Nous explorons différentes dimensions de cet impact.

[Plus en pages 3-10](#)

### ANALYSE DE DONNÉES

Le COVID-19 est au cœur de l'actualité présentée sur l'observatoire *Digital Watch*, avec des développements portant sur la vie privée, les politiques liées aux contenus, et à la formation numérique.

[More on page 11](#)

### RÉUNIONS VIRTUELLES

Tandis que les réunions virtuelles se multiplient, nous vous offrons un guide pour pouvoir les planifier et les conduire efficacement.

[Plus en page 12](#)

## Se préparer pour le jour d'après

En seulement quelques semaines, le COVID-19 a réinitialisé nos vies. Ce qui était impensable hier, comme les restrictions de mouvements, est incontournable aujourd'hui pour contenir la propagation du virus. Il n'est donc pas surprenant que ce numéro de la newsletter *Digital Watch* soit consacré exclusivement au COVID-19 et aux questions numériques.

DiploFoundation et la Geneva Internet Platform (GIP) ont réagi rapidement à cette crise en proposant notre expérience et expertise dans l'organisation de réunions virtuelles, la préparation de cours en ligne, et à travers un travail de veille de l'impact du COVID-19 sur les politiques numériques. Cette crise est un moment majeur pour la diplomatie globale, et pourrait conduire à l'élaboration de politiques mondiales plus inclusives et transparentes. Face à cette nouvelle menace pour leurs vies, les individus à travers le monde demandent à leurs dirigeants plus de transparence, de professionnalisme, et d'inclusion, au niveau local comme au niveau global. Ce sentiment correspond à l'appel [du président de l'Assemblée générale de l'ONU, Tijjani Muhammad-Bande](#), à « plus – et non moins – de transparence » et à l'inclusion de tous « légalement autorisés » dans le passage des Nations Unies aux réunions en ligne en cette période de crise. Répondant à ces appels, le Conference Tech Lab de Diplo [a](#) offre son assistance pour l'organisation de réunions virtuelles à travers des « help desks », une étude sur les plateformes de conférences virtuelles, et des formations concernant la modération de réunions en ligne. Après avoir observé le besoin pour une nouvelle formation, nous avons également lancé un cours sur les réunions virtuelles dans la diplomatie et la gouvernance globale. [L](#)

Nous avons adapté cette newsletter à la situation actuelle en observant l'impact du COVID-19 sur les politiques numériques. Comme vous le verrez dans les pages suivantes, l'impact de la crise est profond et transversal, allant de la pression accrue sur les infrastructures de l'Internet aux défis pour le respect des droits de l'homme en ligne, des

risques liés à la propagation des fausses nouvelles, à l'impact sur le commerce en ligne, et des risques en termes de cybersécurité. Presque tous les domaines sont maintenant affectés par la crise liée au Coronavirus.

La crise est un véritable test pour l'Internet et sa gouvernance. La bonne nouvelle est que l'Internet a réussi à maîtriser l'augmentation rapide du trafic. Cependant, en matière de lutte contre les fausses nouvelles et la cybercriminalité ou l'utilisation des données comme biens communs, le manque de coordination numérique paraît plus prononcé. En se préparant pour le « jour d'après » la crise, la communauté internationale doit considérer la nécessité d'un espace de gouvernance numérique renforcé, où les entreprises, gouvernements et autres acteurs peuvent se réunir et répondre à la crise et à d'autres problématiques.

Le COVID-19 nous a déjà appris plusieurs leçons. Tout d'abord, sans prendre en compte l'interdépendance de nos sociétés modernes, nous échouons. L'interdépendance numérique, comme le Groupe de haut niveau de l'ONU sur la coopération numérique l'avait indiqué, est une des composantes principales de l'interdépendance globale. D'autre part, les individus et pays à travers le monde sont prêts à prendre leur destin en main. Enfin, la gouvernance numérique doit impliquer toutes les parties prenantes concernées, des communautés locales aux gouvernements et entreprises. La communauté des politiques numériques devrait s'emparer de cette occasion historique. Diplo et GIP continueront de fournir des données et de l'expertise pour des discussions informées et inclusives sur la gouvernance d'Internet et sur les autres sujets d'importance.



# COVID-19 & politiques numériques

Dans cette rubrique thématique, nous observons l'impact de la pandémie de COVID-19 pour les différents domaines de politiques numériques. Nous explorons les interactions entre les mesures prises pour contenir la crise et les nombreuses problématiques de politiques numériques, selon la taxonomie de *Digital Watch*.

## INFRASTRUCTURE ET TECHNOLOGIES

### Gérer l'augmentation du trafic Internet

Tandis que de plus en plus de pays mettent en place des mesures de confinement, et qu'une grande partie de nos vies personnelles et professionnelles deviennent virtuelles, la pression sur l'Internet est en constante augmentation.

Une croissance sans précédent du trafic Internet a été enregistrée aussi bien au niveau national que global. Nokia estime [qu'il y a eu une augmentation de 20 à 40% du trafic dans les régions impactées au cours des quatre dernières semaines](#) – une augmentation significative étant donné que la plupart des réseaux voient une augmentation de 20 à 35% chaque année. Les opérateurs à travers le monde observent des augmentations significatives dans le trafic des réseaux également. Par exemple, Verizon et Vodafone [ont enregistré une croissance respectivement de 20 et 50% par semaine](#), et Orange a indiqué [que le nombre d'utilisateurs se connectant à ses réseaux avait augmenté de 700%](#). En Espagne, les principaux opérateurs télécoms ont reporté que les réseaux de protocoles Internet ont connu une augmentation de près de 40%, et que les appels et utilisation de données étaient en hausse de 50% et 25% sur les réseaux mobiles, après une semaine de confinement.

Est-ce que ces augmentations du trafic peuvent conduire à des congestions significatives qui pourraient perturber, voir stopper, l'Internet ? Au niveau local, le trafic Internet peut être ralenti par le nombre élevé d'utilisateurs se trouvant à la maison (par exemple si les parents travaillent à distance, et les enfants jouent aux jeux-vidéos ou suivent leurs cours en ligne). Bien que certains petits fournisseurs d'accès à Internet puissent connaître des difficultés, les grands opérateurs sont confiants dans leurs capacités à répondre à ces augmentations. Les opérateurs espagnols par exemple ont renforcé leur infrastructure de réseaux.  Les opérateurs français ont indiqué [avoir suffisamment de capacités pour gérer ces augmentations de trafic](#), tandis que Telecom Italia a signalé [que ces réseaux seraient également en mesure de fonctionner](#). Des annonces similaires ont été faites à travers le monde, notamment de la part d'opérateurs dans les pays les plus riches.

La situation semble différente dans les régions en développement. Au Népal par exemple, des études indiquent [que les opérateurs ne disposent pas de l'infrastructure appropriée pour gérer une demande en hausse](#), et qu'ils dépendent de l'Inde pour augmenter la bande passante. Alors que les principaux points d'échange de l'Internet

(IXP) (comme DE-CIX Frankfurt, AMS-IX Amsterdam, et LINX London) semblent avoir les ressources suffisantes [pour gérer ces pics de trafic](#), les points d'échange nationaux (en particulier dans les pays en développement qui en dépendent largement) devraient avoir à augmenter leurs capacités pour gérer le trafic aux niveaux local et global.

Alors que les opérateurs considèrent des mesures pour renforcer la résilience de leurs réseaux et services, il leur ait également demandé de respecter les règles existantes, en particulier en matière d'interférence avec le trafic. L'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE) a par exemple indiqué [que les règles européennes de neutralité du net](#) [continuaient à s'appliquer](#), mais a expliqué que les opérateurs télécoms pouvaient introduire des mesures exceptionnelles de gestion du trafic pour éviter une congestion des réseaux et limiter l'impact de congestions de réseaux exceptionnelles et temporaires, tout en traitant de manière équitable des catégories équivalentes de trafic et à condition que les mesures soient nécessaires.

### Que peuvent faire les autres acteurs ?

Les utilisateurs également devraient devenir conscients que l'Internet n'est pas une ressource illimitée et qu'il peut être considéré comme un bien commun. Une prise de conscience du public est importante à cet égard. Les autorités et opérateurs demandent aux citoyens d'utiliser Internet de façon responsable (par exemple en évitant le streaming et les jeux en ligne, ou de télécharger des pièces jointes volumineuses aux heures de pics). De tels appels ont été faits par la Commission Européenne, [les régulateurs des télécoms serbe](#) [et britannique](#) [et des opérateurs au Népal](#), [et en Espagne](#), [parmi d'autres](#).

Les fournisseurs de contenus ont aussi été appelés à agir de manière responsable. L'UE, par exemple, a appelé les plateformes de streaming à limiter leur pression sur les capacités de l'Internet. [Netflix](#), [Facebook](#), [YouTube](#), [Apple](#), [Amazon Prime](#) [et Disney](#) [ont pris des mesures en Europe et ailleurs](#), pour diminuer leur utilisation de bande passante, en baissant la définition de leurs flux vidéo. D'autres types d'entreprises ont été invités à considérer la priorisation de certains types de trafic par rapport à d'autres.

Les gouvernements doivent agir quand l'infrastructure de l'Internet est en danger et que toute autre action ne peut

être entreprise. Pour le moment, ils agissent pour aider les opérateurs à répondre à la crise. Par exemple, l'ORECE et les régulateurs nationaux en Europe ont mis en place un mécanisme de notification spécial pour suivre le trafic et réagir rapidement, en coopération avec les entreprises et les utilisateurs. [L'Union internationale des télécommunications \(UIT\)](#) a établi le Plateforme mondiale de résilience des réseaux pour aider les gouvernements et le secteur privé à assurer la résilience et la disponibilité des services et réseaux télécoms durant la crise. [La Commission fédérale des communications \(FCC\)](#) aux Etats-Unis a lancé le Garder les Américains connectés initiative, invitant les opérateurs à s'engager à ne pas sanctionner les utilisateurs d'une interruption de leurs services en cas de paiements retardés. [L'](#)

Comme de plus en plus de pays introduisent des mesures de confinement, les augmentations du trafic sont amenées à continuer. C'est un bon signal si les opérateurs et autorités prennent des mesures pour gérer d'éventuels blocages et assurer la disponibilité des services Internet, qui sont désormais plus essentiels que jamais. Mais la résilience de l'Internet va continuer à être testée au cours des semaines à venir.

### Tirer parti des technologies émergentes

Au cours des derniers mois, nous avons observé de nombreuses applications de l'intelligence artificielle (IA) développées pour participer aux efforts de gestion de la crise liée au COVID-19, à travers les scanners [déployés](#) pour mesurer la fièvre et d'autres symptômes, et les modèles d'apprentissage machine [utilisés](#) pour prédire la structure du virus.

Mais l'IA n'est pas l'unique technologie avancée utile dans ce contexte de crise. En Espagne, la police utilise des drones [pour](#) surveiller les villes et demander aux citoyens de respecter les règles de quarantaine. Un hôpital italien utilise des valves grâce à l'impression 3D [pour](#) ses ventilateurs, en réponse aux stocks insuffisants. La réalité virtuelle est utilisée pour comprendre [comment](#) le virus affecte les poumons, et pour aider les hôpitaux [à](#) traiter les patients en quarantaine tout en limitant les interactions physiques. Les principales entreprises technologiques, comme IBM, Microsoft, et Google, en partenariat avec plusieurs laboratoires et universités américaines, ont lancé [le](#) COVID-19 High Performance Computing Consortium, une initiative visant à proposer aux scientifiques un accès aux ressources de super-ordinateurs.

Ce sont des initiatives encourageantes, qui démontrent à la fois la capacité des technologies à aider en temps de crises, et l'engagement de la communauté technologique à jouer son rôle dans la lutte contre le virus.

Le 25 mars 2020, le Conference Tech Lab de Diplo a organisé une discussion en ligne portant sur la question suivante : Le COVID-19 peut-il perturber l'Internet ? Les participants ont échangé sur les problèmes potentiels en termes de connectivité et ce qui doit être fait par les fournisseurs d'accès Internet au niveau national, les principaux hubs régionaux, et les plateformes technologiques. Lisez le résumé de ces débats ou regardez l'enregistrement vidéo. [L'](#)



## CYBERSECURITE



### Multiplication des attaques par dénis de service et rançongiciels

Est-ce que la crise liée au COVID-19 nous plonge dans un monde moins sûr en termes de cyber sécurité ? Alors que ce passage soudain en ligne va conduire à des changements sans précédents dans nos habitudes de communication et de travail, ces évolutions pourraient générer certains risques.

Les infrastructures critiques d'informations et les services numériques sont déjà en pleine activité du fait de l'augmentation des usages. Les attaques par dénis de service distribué (DDoS) contre les systèmes de santé, comme le Health and Human Services aux Etats-Unis, [les](#) plateformes éducatives en ligne comme le réseau académique Carnet en Croatie, [ou](#) le portail MyGov en Australie [aggravent](#) ces difficultés. Cependant, il est nécessaire de savoir si

ces systèmes connaissent des difficultés en raison d'une surutilisation soudaine, d'une attaque, ou des deux. Les entreprises de cyber sécurité mettent en garde les organisations et le secteur privé en conseillant de mettre l'accent sur la sécurité de leurs réseaux privés virtuels, [qui](#) permettent à leurs employés de se connecter à distance, en raison du fait qu'ils seront à l'avenir plus ciblés par des cyber-attaques.

Ce n'est pas chose nouvelle que des campagnes de rançongiciels visent des hôpitaux, en exploitant généralement des systèmes vulnérables et en verrouillant des données et ordinateurs jusqu'à qu'une rançon soit payée. La mauvaise nouvelle est que ces campagnes continuent alors que la pandémie mondiale s'étend : le deuxième plus grand hôpital de République Tchèque [a](#) été victime d'une telle attaque, ainsi qu'un hôpital privé dans l'Illinois aux Etats-Unis, heureusement sans conséquences majeures.

Une attaque similaire a visé un hôpital espagnol [\[1\]](#) et l'entreprise Hammersmith Medicines Research [\[2\]](#) – l'entreprise qui avait fait des tests pour Ebola et entreprend actuellement des travaux sur un possible vaccin contre le COVID-19.

Dans la situation actuelle, et alors que les systèmes de santé à travers le monde sont déjà en tension du fait du nombre croissant d'individus infectés par le COVID-19, ces attaques pourraient être fatales pour des dizaines, voire des centaines de patients. En réponse, des professionnels de la cybersécurité ont mis en garde [\[3\]](#) les opérateurs de rançongiciels de ne pas attaquer les organisations médicales, ou ils utiliseront toutes leurs ressources pour les débusquer. Certains groupes de cybercriminels connus [\[4\]](#) ont même confirmé qu'ils ne prendraient pas pour cible le secteur de la santé – ce qui témoigne qu'une certaine solidarité en temps de crise peut même être observée par le monde criminel.

### Exploiter la peur des utilisateurs

Les hommes restent cependant le maillon faible de la chaîne. Notre soif pour plus d'informations sur le COVID-19 nous rend plus aisément susceptible d'être victime de messages de phishing. Europol signale [\[5\]](#) comment les criminels exploitent la crise à travers des campagnes de phishing ; des entreprises de cyber sécurité donnent des exemples : comme une invitation à installer une application Folding@home [\[6\]](#) (qui prétend utiliser la puissance des ordinateurs pour aider la recherche d'un nouveau vaccin) qui est en fait un logiciel malveillant ; des fausses demandes et liens liés au Coronavirus se sont répandus en usurpant l'identité des autorités sanitaires, et même de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) [\[7\]](#) et des messages de phishing personnalisés pour des publics particuliers, comme la population italienne [\[8\]](#) avec des pièces jointes vérolées. Des études [\[9\]](#) montrent une augmentation des noms de domaine en relation avec le Coronavirus, dont beaucoup sont utilisés à des fins malicieuses. Dans un cas [\[10\]](#), des pirates ont pénétré dans plusieurs routeurs dans des maisons

et des bureaux, en changeant les paramètres DNS pour conduire les utilisateurs vers des sites hébergeant des malwares. Même un Corona Antivirus [\[11\]](#) a émergé, et prétend aider les utilisateurs à éviter d'être infecté grâce à un « programme de l'IA pour combattre le virus à travers une application »!

### Identifier d'autres risques

Certaines informations [\[12\]](#) semblent indiquées que certains gouvernements pourraient utiliser le Coronavirus dans le cadre de leurs campagnes de phishing, en particulier pour tromper des représentants d'autres pays et les infecter avec des logiciels malveillants. D'autres sont accusés d'utiliser des applications relatives au Coronavirus qui surveilleraient illégalement leurs citoyens, et notamment leurs mouvements. Cependant, peu d'informations fiables sont actuellement disponibles.

La confidentialité des communications est également remise en question, notamment à mesure que les institutions, organisations et entreprises utilisent désormais les outils de conférences virtuelles comme Zoom, Adobe Connect, Cisco Webex, Microsoft Teams et autres. De façon similaire aux applications de messagerie, la plupart des plateformes de réunions virtuelles ont intégré des processus de chiffrement entre les terminaux et les serveurs, bien que toutes n'offrent pas un chiffrement de bout-en-bout. Cela veut dire que certaines entreprises, et des agences de sécurité, peuvent encore avoir accès aux communications stockées dans leurs serveurs.

Toutes ces questions seront abordées lors d'un débat en ligne intitulé « Cyber (sécurité) et passage à Internet ». Rejoignez-nous le 9 avril et contribuez à nos discussions. [\[13\]](#)

## DROITS DE L'HOMME

### COVID-19 : Qu'en est-il de mes droits ?

Alors que les mesures nationales de confinement et de distanciation sociale deviennent la nouvelle norme, les droits de l'homme sont au cœur de cette crise. Les citoyens comme les gouvernements font face à un dilemme, en ayant à choisir entre le droit fondamental à la santé et tous les autres droits et libertés qui sont essentiels pour la sécurité, la dignité et l'identité des individus.

### Le délicat équilibre entre vie privée et sécurité nationale

Le droit à la vie privée est peut-être le plus remis en question par les mesures d'urgence prises à travers le monde en réponse à la propagation du virus. Des articles soulignent l'utilisation d'outils de collecte et de partage de données, comme des applications de suivi et de systèmes de surveillance, afin de surveiller les individus infectés et réduire l'impact du COVID-19.

Par exemple, le gouvernement israélien a fait les gros titres lorsqu'il a adopté une loi d'urgence autorisant les services de sécurité à suivre les individus infectés à travers leurs données mobiles. Des inquiétudes ont également été exprimées au sujet des messages envoyés par les autorités sud-coréennes aux individus, qui incluaient des informations sur leur localisation. Conformément avec le Règlement général de l'UE sur la protection des données (RGPD), des mesures de surveillance moins intrusives ont été mises en œuvre au sein de l'UE, alors que la Commission européenne a demandé aux opérateurs de partager des données mobiles anonymisées pour aider à analyser le processus de diffusion du virus. Des opérateurs mobiles en Autriche, Allemagne, et Italie ont déjà commencé à partager les données de leurs utilisateurs avec les autorités, afin de suivre leurs mouvements.

Si collecter et partager des données peuvent être nécessaires dans de telles circonstances, on peut s'interroger sur ce que ces actions engendreront comme impact pour la vie privée. Par exemple, Electronic Frontier Foundation a mis en garde sur le fait que les gouvernements ne peuvent disposer de pouvoirs de surveillance qu'à la condition de démontrer au public que ces pouvoirs sont significativement utiles pour contenir la propagation du virus.

### Un voile de silence sur la liberté d'expression

Le COVID-19 a également réduit l'espace pour exercer la liberté d'expression. Un certain nombre de pays ont imposé des restrictions concernant la couverture médiatique de la pandémie, à travers la suspension de la production et

distribution de journaux en Jordanie, à Oman et au Maroc, tandis que des lois sont en cours d'adoption ou ont été adoptées pour condamner de peines de prison ceux en Afrique du Sud et en Hongrie qui publient des fausses nouvelles par rapport à la pandémie.

Alors que cette étude montre que les réseaux sociaux constituent la troisième source d'informations au niveau mondial, devant les organisations internationales comme l'OMS, il apparaît que la censure des plateformes de réseaux sociaux a un grand impact sur l'accès à l'information et la liberté d'expression. Ces droits sont encore plus limités en raison des blocages de l'Internet. Des appels mondiaux ont été faits pour lever ces blocages dans la région d'Oromia en Ethiopie, à Jammu et au Cachemire, au Myanmar et au Bangladesh, car ils empêchent une coordination rapide et la minimisation de la propagation de la pandémie.

### D'autres droits humains sont affectés

La vie privée et la liberté d'expression ne sont pas les seuls droits dont l'exercice est affecté par la crise du COVID-19. Les actes de discrimination sont une autre problématique, tandis que la désinformation et les théories conspirationnistes à propos de l'origine du virus se répandent en ligne, conduisant à des actes racistes et xénophobes contre les communautés asiatiques. Comme illustré par le Rapporteur spécial de l'ONU sur les formes contemporaines de racisme, de discrimination raciale, de xénophobie et d'intolérance, ces attaques ont pris la forme de harcèlement en ligne, de discours de haine, de prolifération de stéréotypes discriminatoires et de théories conspirationnistes. L'OMS a aussi noté un nombre croissant d'observations de stigmatisation publique contre des individus des zones affectées par la pandémie. Le Directeur général de l'OMS a appelé les individus à lutter ensemble, en répétant que la stigmatisation « était encore plus dangereuse que le virus lui-même ».

Le droit à l'éducation est aussi menacé du fait de la transition vers la formation en ligne. Les enfants, notamment ceux vivant dans des conditions précaires, ne sont pas tous en mesure de participer d'égal à égal dans ce nouvel environnement éducatif, en particulier s'ils manquent d'un accès à Internet ou d'équipements technologiques appropriés.

#### Sources d'informations les plus populaires sur le COVID-19 à travers le monde



Source: Statista

A la lumière de ces développements, DiploFoundation a organisé une discussion virtuelle intitulée « Technologie et droits de l'homme en temps de crise ». Le résumé de cette discussion et son enregistrement sont disponibles.



## Visions globales de la situation

Le COVID-19 a déclenché un déclin des activités économiques, avec de nombreuses entreprises en difficulté et des titres d'actions en berne. Alors qu'il est trop tôt pour prédire les futurs développements économiques, une récession semble inévitable. Des analystes affirment [que](#) cette récession sera bien plus significative que celle déclenchée par la crise économique de 2008. [C'est](#) ce constat qui est utilisé pour justifier les actions sans précédents adoptées par les gouvernements à travers le monde, non seulement pour mobiliser les sociétés dans des dispositifs d'urgence, comme à travers les politiques de confinement, mais aussi pour rendre disponible les ressources économiques nécessaires pour sauver les entreprises, emplois, et salaires des travailleurs.

Au milieu de cette crise, l'industrie technologique a fourni des produits et services pour appuyer les stratégies de certains gouvernements, comme à travers l'utilisation de l'IA pour identifier et suivre les potentiels porteurs du virus dans l'espace public, ou pour diagnostiquer rapidement les patients dont les poumons ont été infectés par le virus. Plusieurs start-ups ont lancé de nouveaux projets pour aider à lutter contre le virus, comme BenevolentAI, qui utilise l'IA pour suggérer des traitements potentiellement utiles pour diminuer les symptômes, et Blue Ocean Robotics, qui déploie des robots pour désinfecter les hôpitaux. En réponse, la Commission européenne a alloué un fond d'urgence en soutien aux start-ups et petites et moyennes entreprises (PME) œuvrant contre la propagation de la pandémie.

## Effets sur les PME et la « gig economy »

En dépit de mesures de soutien, les conséquences de cette crise pour les start-ups et PME du numérique sont très diverses, en fonction des secteurs. Si les applications de télémédecine, de fitness, les fabricants de robots intelligents, et les solutions de vidéo-conférence ont de plus en plus de clients, les plateformes de tourisme, de transport et de réservation sont en difficulté. [C'est](#) également vrai des géants de la « gig economy » comme Uber, Lyft et Booking.com. Uber fait face à un déclin de 60 à 70% de la demande ; cependant la demande pour les livraisons de repas est en hausse, et l'entreprise a annoncé avoir assez de ressources pour survivre à la crise.

La situation est bien plus sérieuse pour les travailleurs de la « gig economy ». Ceux qui ne peuvent pas se permettre d'arrêter leur activité sans compromettre leur santé demandent des congés maladie durant la crise

du Coronavirus. [Uber](#) a commencé à temporairement suspendre les comptes de chauffeurs, s'il est possible qu'ils soient entrés en contact avec des porteurs du virus. [Plus](#) récemment, l'entreprise a annoncé qu'elle compenserait les conducteurs et livreurs qui ont été diagnostiqués comme porteurs du virus, ou à qui une autorité sanitaire a demandé de s'isoler durant 14 jours. Malgré cela, des critiques se font entendre par rapport à l'efficacité et la mise en œuvre de ces mesures, car elles ne permettent pas de soutenir les travailleurs les plus vulnérables. [Ces](#) arrangements pourraient affecter la relation de ces entreprises avec ces travailleurs après la pandémie. Des appels pour une relation contractuelle plus stable entre les plateformes et les travailleurs pourraient se faire plus forts, du fait de leurs exigences en faveur de plus de sécurité.

## Implications pour les grandes entreprises du numérique

Les grandes entreprises de réseaux sociaux sont sous pression pour lutter contre la désinformation en ligne. Facebook, Twitter, YouTube et TikTok ont annoncé des mesures pour lutter contre les fausses nouvelles concernant le Coronavirus. Certaines se sont engagées à renforcer leur engagement contre les conséquences de la crise. Facebook a annoncé un programme d'un million de dollars pour les petites entreprises impactées par le Coronavirus.

Le scénario d'après-crise pour les entreprises du numérique n'est pas entièrement sombre. Certains puissants acteurs, basés principalement dans la Silicon Valley, pourraient même y gagner, comme Microsoft, Apple, Facebook et Alphabet. Leur force de frappe financière leur permettra de maintenir un haut niveau d'investissements, alors que d'autres entreprises seront à la peine. Les acquisitions de petites entreprises pourraient s'accroître, renforçant ainsi les processus de concentration, alors que les gouvernements seront plus occupés à lutter contre le chômage que de prioriser les questions concurrentielles.

Certaines grandes plateformes font état d'une augmentation significative de leurs revenus, même en temps de crise. Les mesures de confinement ont créé un boom du commerce en ligne. Aux Etats-Unis, Amazon recrute 100 000 personnes pour répondre à la demande croissante. Alors que les gouvernements érigent les frontières nationales et donnent la priorité à leurs champions nationaux, le commerce en ligne pourrait devenir encore plus important pour le commerce mondial et la reprise future de l'économie.

## Les défis pour assurer la protection des consommateurs

La croissance des transactions en ligne va souligner l'importance de la protection des consommateurs. Les autorités de protection des consommateurs sont très actives, et adoptent des mesures contre la diffusion de faux médicaments et dispositifs médicaux en ligne, et essayent de donner plus d'informations aux consommateurs par rapport à l'annulation de leurs contrats, voyages et contrats de location. Elles vont probablement

devoir continuer à être proactives, même après la fin de la crise.

Les gouvernements seront également importants pour identifier les origines de la crise, et ce qui peut être fait pour prévenir la propagation d'un tel virus dans le futur. Les chercheurs notent que la destruction des habitats naturels a créé les conditions permettant l'émergence du Coronavirus et d'autres virus. La relation entre exploitation économique indiscriminée, destruction environnementale et pandémie doit encore être explorée.

## DEVELOPPEMENT

### La fracture numérique mise en lumière

Le Coronavirus est possiblement la première crise mondiale majeure avec une dimension numérique. Les mesures de distanciation sociale ont accéléré la transition vers la formation en ligne et le télétravail. Tandis que ces changements semblent logiques et raisonnables pour contenir la propagation du virus, cette réponse ne convient pas à tous, du fait que 46% de la population mondiale n'a pas accès à Internet.

Comme Human Rights Watch l'a récemment noté, en temps de crise, il est essentiel de garantir un accès immédiat à Internet le plus largement et rapidement possible. Certains gouvernements et entreprises ont déjà pris des mesures pour réduire la fracture numérique. Par exemple, au Kenya, Google et l'opérateur local Telkom déploient des ballons Google pour fournir un accès Internet 4G à travers le pays. En Afrique, plusieurs opérateurs offrent un accès gratuit à des sites essentiels, ou suppriment les frais liés aux transferts d'argent sur mobiles.

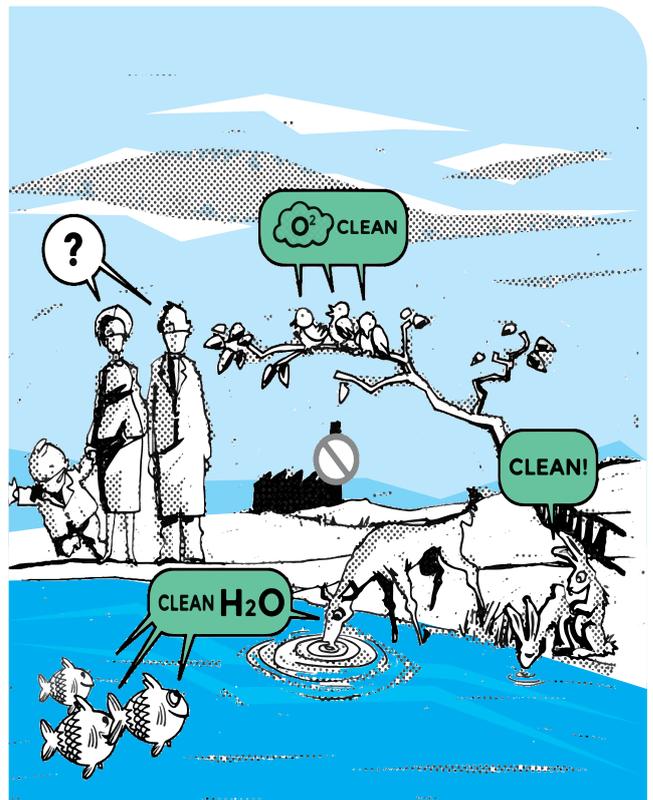
La crise du Coronavirus a non seulement rendu plus visible la fracture numérique entre le Nord et le Sud, il a aussi présenté les différentes au sein même des pays développés. Par exemple, la pandémie a souligné l'importance de la fracture numérique aux Etats-Unis, alors que 44% des foyers les plus pauvres n'ont pas accès au haut-débit et 46% n'ont pas un ordinateur personnel.

De plus, la pandémie renforce la fracture numérique au sein du secteur privé, notamment entre les entreprises qui dépendent d'une main d'œuvre manuelle et celles qui ont été numérisées. Le fait que 3.3 millions de personnes se soient enregistrées au chômage durant la dernière semaine de mars aux Etats-Unis témoigne que certains ne sont pas privilégiés par le numérique, et interroge aussi sur comment exercer son droit à l'éducation et au travail quand le monde physique est remplacé par un monde virtuel.

### Le côté vert de la crise du Coronavirus

En seulement quelques temps, le monde s'est arrêté. Presque tout s'est interrompu et a basculé en ligne, tandis que le monde adoptait rapidement des mesures de distanciation sociale.

Bien que les répercussions économiques des mesures d'urgence adoptées pendant la pandémie soient encore inconnues, l'environnement semble profiter de cette période alors que la plupart des pays suivent des mesures de confinement.



Des estimations indiquent que les émissions de gaz à effet de serre ont baissé de 25% en Chine [\[1\]](#) tandis que des données récentes suggèrent une chute de la pollution de l'air aux Etats-Unis [\[2\]](#) au Royaume-Uni [\[3\]](#) en Corée du Sud, et en Italie [\[4\]](#). Néanmoins, l'Organisation météorologique mondiale a souligné que les réductions des émissions liées à la crise ne peuvent être considérées comme un palliatif à une action climatique concertée [\[5\]](#).

Le Directeur exécutif du Programme de l'ONU pour l'environnement (UNEP) Inger Andersen a aussi indiqué que le virus était une mise en garde de la nature [\[6\]](#) et que la lutte contre la pandémie doit être tout autant prioritaire que les questions d'habitat et de diversité, étant donné que 75% de toutes les maladies infectieuses émergentes viennent de la nature [\[7\]](#).

### Le côté gris de la pollution numérique

Bien que ce virus soit causé une rapide chute des émissions de gaz à effet de serre [\[8\]](#) la croissance du télétravail, des réunions virtuelles, et de la formation en ligne est loin d'être neutre du point de vue environnemental.

Souvent présentée comme une pollution cachée [\[9\]](#) ou invisible [\[10\]](#) l'Internet, les grands centres de données et les technologies émergentes, comme le Bitcoin, contribuent aux émissions de gaz à effet de serre. Les technologies numériques représenteraient 4% des émissions de carbone dans le monde, une proportion supérieure à celles d'industries comme l'aviation. Le minage de Bitcoin à lui seul consomme 58.77 TWh [\[11\]](#) d'électricité par an, ce qui excède la consommation annuelle d'énergie de pays entiers comme la Suisse, la Grèce et le Bangladesh.

Il y a aussi des aspects plus visibles de la pollution numérique. Présenté comme le secteur avec le plus de croissance dans la production de déchets au monde [\[12\]](#) les déchets d'équipements électroniques, comme les ordinateurs et les smartphones, constituent peut-être le

plus grand défi environnemental sur le plan numérique. Une étude [\[13\]](#) du Forum économique mondial indique qu'environ 50 millions de tonnes de déchets électroniques sont produits annuellement, dont seulement 20% sont recyclés. Le reste se retrouve dans les décharges électroniques, dans la plupart des cas, dans les pays en développement.

Cependant, ce constat doit être nuancé. Les technologies numériques, dont l'IA, le big data, l'Internet des objets et la blockchain révolutionnent notre approche vis-à-vis de la conservation de la biodiversité, le développement d'énergies propres, et la gestion des catastrophes naturelles.

### L'activisme contre le changement climatique se saisit du numérique

En raison aux mesures de confinement et de distanciation sociale mises en œuvre par les gouvernements, l'activiste Greta Thunberg a appelé les activistes à éviter les rassemblements et à participer en ligne à des manifestations [\[14\]](#) afin d'éviter la propagation du virus [\[15\]](#).

Le 50ème anniversaire de la journée de la Terre, comme d'autres événements et rassemblements, a été déplacé en ligne [\[16\]](#). Cet événement qui se tiendra pour la première fois uniquement en ligne, donnera lieu notamment à des manifestations climatiques virtuelle.

*Pour suivre les derniers développements sur la pandémie et les implications technologiques numériques en matière de durabilité environnementale, consultez nos pages dédiées, sur le COVID-19 [\[17\]](#) et le numérique et l'environnement [\[18\]](#).*



## SOCIOCULTUREL



### TComment la pandémie change notre société

La pandémie du COVID-19 a un impact sans précédents sur la société. Elle altère grandement nos routines quotidiennes, en déplaçant nos activités du monde réel, vers un environnement en ligne. Cette crise a changé nos systèmes éducatifs à travers le monde et a conduit à la première « infodémie » sur les réseaux sociaux, influençant les opinions publiques dans le monde entier [\[19\]](#).

### La lutte contre la désinformation s'intensifie

Depuis le début de la crise du COVID-19, les entreprises de réseaux sociaux ont tenté de ralentir la diffusion de rumeurs et de fausses nouvelles en relation avec le virus. Instagram a indiqué le retrait de contenus et comptes en relation avec le virus dans les rubriques de recommandations et de recherche, sauf si ces contenus proviennent d'organisations sanitaires crédibles [\[20\]](#). Plus tôt en mars, Twitter a empêché ses utilisateurs [\[21\]](#) de poster de fausses informations à propos du virus, tandis que Facebook a

annoncé [ici](#) que l'entreprise donnerait à l'OMS autant de publicités gratuites que nécessaires, ainsi que des crédits publicitaires gratuits à des organisations offrant des informations récentes et fiables. WhatsApp a récemment lancé le WhatsApp Coronavirus Information Hub [ici](#) qui offre des idées et ressources à ses utilisateurs pour réduire la propagation de la désinformation et trouver des informations sanitaires fiables. De plus, plusieurs grandes entreprises de réseaux sociaux ont publié une déclaration commune [ici](#) sur leurs efforts dans la lutte contre l'infodémie relative au Coronavirus [ici](#).

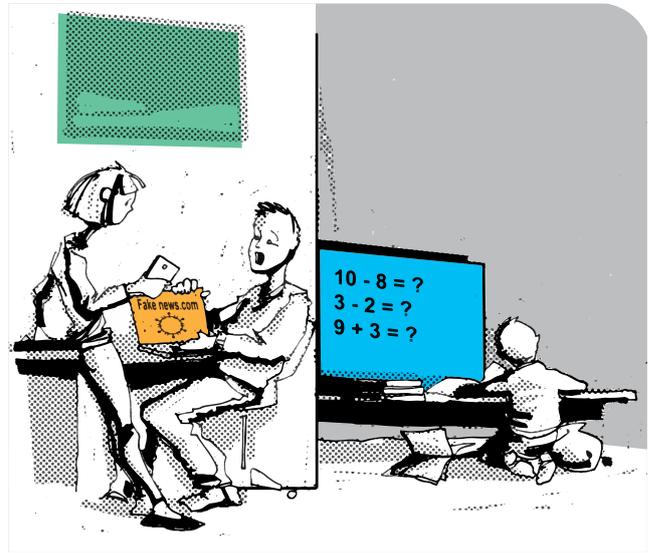
Les gouvernements ont aussi pris des mesures pour répondre à cette problématique. Au Royaume-Uni, une unité d'experts a été créée [ici](#) par le gouvernement pour contrer la désinformation sur le Coronavirus. Le NHS, le système britannique de santé, a aussi entrepris des actions pour lutter contre les fausses nouvelles. L'UE a également mis en place des mesures. Le système d'alerte rapide [ici](#), un outil de l'UE pour suivre la propagation de fausses nouvelles, a été utilisé en réponse au nombre croissant de campagnes de désinformation.

La pandémie de fausses informations a aussi été traitée par des leaders mondiaux. Le président russe Vladimir Poutine estime que la Russie a fait l'objet d'une attaque de désinformation à propos du Coronavirus, qui a été organisée à l'étranger afin de créer la panique [ici](#). De l'autre côté du globe, l'administration américaine estime avoir observé un effort délibéré de la part d'une entité étrangère pour créer des inquiétudes par rapport à une quarantaine nationale en raison de la propagation du virus [ici](#).

### Une voie alternative pour accéder aux services publics

Afin d'empêcher la propagation du virus et permettre la continuité des services publics, les gouvernements à travers le monde dépendent de plus en plus des systèmes d'identité numérique pour leurs citoyens. Aux Emirats Arabes Unis (EAU), le gouvernement encourage les citoyens à utiliser le système d'identité virtuelle pour avoir accès aux services publics à distance. L'application UAE Pass [ici](#), une solution nationale d'identité numérique, permet une vérification de l'identité à travers un smartphone et la possibilité de signer un document [ici](#). En Estonie, les autorités informent [ici](#) les citoyens sur leur statut de cartes de e-résidence et les encouragent à utiliser Smart-ID [ici](#) pour gérer leur situation si leurs cartes arrivent à expiration.

De plus, la demande pour des systèmes numériques de vérification de l'identité est en pleine croissance. Passbase et Onfido sont parmi les principales start-ups qui ont bénéficié de cette évolution, notamment dans le secteur de la



santé [ici](#). D'autre part, Yoti a promis que ses services d'identité numérique seraient gratuits pour les trois prochains mois pour toute organisation de santé, services d'urgence, et initiatives visant à lutter contre la crise du COVID-19 [ici](#).

### L'enseignement devient virtuel

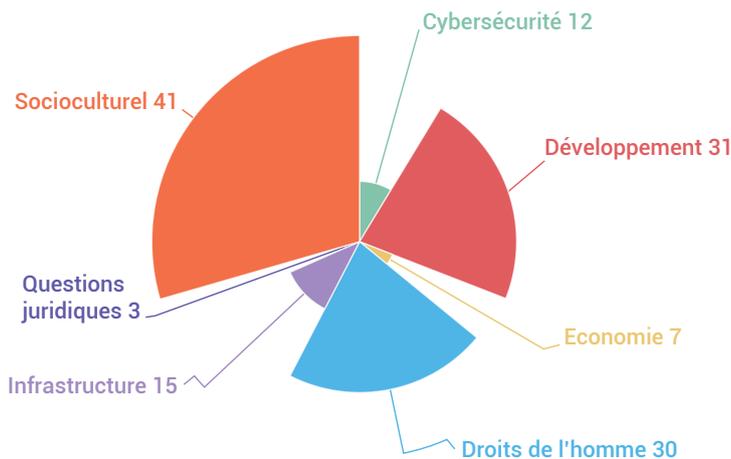
Alors que l'épidémie se propage, de plus en plus de pays ont décidé de fermer leurs écoles et universités. Italie était un des premiers pays à le faire. Au début du mois de mars, le ministre de l'éducation a appelé les directeurs d'école à utiliser des méthodes d'enseignement à distance, pendant la durée de la suspension des activités scolaires dans les écoles, tout en prenant en compte les besoins spécifiques des enfants en situation de handicap [ici](#). Un certain nombre de pays, dont les EAU, le Japon et l'Égypte ont offert aux étudiants un accès gratuit des plateformes de formation en ligne, pendant la durée de la pandémie.

Mais ce changement d'un environnement principalement hors ligne à un environnement complètement virtuel pose des défis dans de nombreux pays. Pour cette raison, le ministère de l'éducation et de la recherche estonien a décidé de partager ses outils éducatifs numériques [ici](#) et son expertise avec les institutions scolaires et universitaires des pays affectés par de telles fermetures. Au niveau international, l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) a établi [ici](#) une coalition mondiale de l'éducation afin d'offrir aux gouvernements une assistance technique pour garantir l'éducation aux élèves ne pouvant se rendre à l'école. Cette coalition inclut des partenaires multilatéraux et du secteur privé, comme Microsoft et GSMA.

# Observatoire *Digital Watch* : qu'est-ce qu'indiquent les récents développements sur le COVID-19 ?

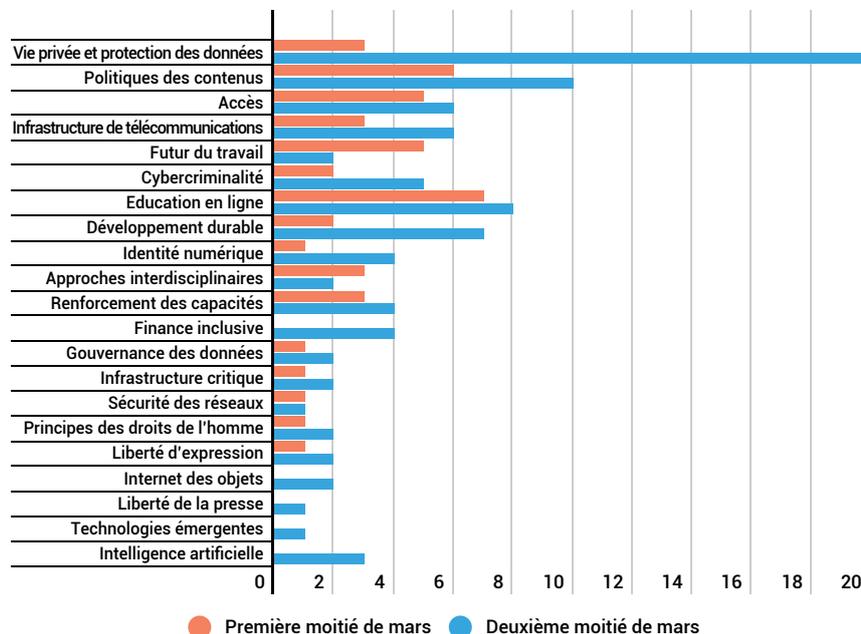
Au cours des deux derniers mois, l'observatoire *Digital Watch* a suivi la propagation de la pandémie COVID-19 sur le plan des politiques numériques. Nous avons couvert les principaux développements qui illustrent le lien entre la pandémie et les technologies et politiques numériques. [🔗](#)

## Catégories des développements en relation avec le COVID-19



Le COVID-19 a été au cœur de l'actualité, comme en témoigne l'observatoire *Digital Watch* : 102 développements en lien avec la crise sanitaire ont été postés sur la plateforme en mars, ce qui représente près du tiers de l'ensemble des développements observés pendant ce mois. Ces 102 développements couvraient 21 domaines de politiques numériques. Questions socio-culturelles, développement, et droits de l'homme ont été les domaines les plus cités, du fait que la lutte contre la désinformation, l'accès à l'information et les inquiétudes liées au droit à la vie privée étaient au cœur de l'actualité. A l'inverse, les questions juridiques et économiques ont été moins citées au cours de ce mois.

## Sujets des développements relatifs au COVID-19



Pendant la première moitié du mois de mars, la question principale a concerné l'éducation en ligne, portant sur la transition vers des environnements éducatifs virtuels. Les politiques de contrôle des contenus sont venues en deuxième (avec des sujets traitant de la pandémie de désinformation), suivies des problématiques relatives au futur du travail (avec des sujets liés, par exemple, à la façon dont la crise affecte les travailleurs de la « gig economy») et l'accès à Internet (en particulier en ce qui concerne les préoccupations liées à la résilience d'Internet dans le contexte de plus en plus d'activités passant en ligne). La deuxième moitié du mois a été marquée par une augmentation des références à la vie privée, alors que les gouvernements et autres acteurs commençaient à explorer des solutions utilisant des données personnelles en réponse à la crise. Les politiques de contrôle des contenus sont restées en seconde place, tandis que l'éducation numérique a pris la troisième place.

# Réunions virtuelles : kit de survie en temps de crise

Bien que les réunions virtuelles n'aient rien de neuf, elles prennent désormais une importance nouvelle du fait des mesures de confinement et de distanciation sociale. Voici quelques conseils du Conference Tech Lab de Diplo pour organiser des réunions de manière efficace.



## 1. CHOISISSEZ LA BONNE PLATEFORME

Savoir quelle est la meilleure plateforme pour vous dépend de plusieurs facteurs, comme le type de réunion, le nombre de participants, le niveau d'engagement attendu, et la durée de la réunion. Pensez aussi à la formalité, si le suivi de protocoles et de règles procédurales est nécessaire.

## 2. NE VOUS FIEZ PAS À LA SIMPLICITÉ DES PLATEFORMES

Lancer une réunion est simple. Mener une bonne réunion demande des compétences. De mauvaises réunions peuvent avoir un impact sur l'activité de votre organisation et gâché beaucoup de temps (et d'argent). Planifier la réunion, en considérant le temps disponible, et intégrer des éléments pour rendre votre réunion efficace et inclusive.

Le guide du Conference Tech Lab offre des conseils et recommandations pour réaliser une transition vers un environnement de travail en ligne de façon efficace et intelligente.

[Accédez aux ressources du Lab](#)

## 3. CRÉER UNE EMPATHIE NUMÉRIQUE

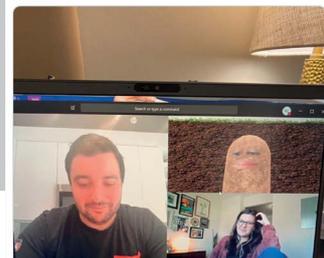
Les réunions en ligne doivent recréer l'atmosphère d'une réunion, et si possible autant de dimensions émotionnelles et sociales qu'une réunion traditionnelle. Utilisez des techniques simples, comme partager des photos depuis la fenêtre de chez vous, ou des vidéos et animations.

### CONSEIL : ENLEVEZ VOS FILTRES !

Regardez-bien autour de vous. Certains ouvrent des filtres par erreur, ou oublient de les enlever, et se retrouvent parfois l'objet de memes. N'oubliez pas d'enlever les filtres (sauf si vous souhaitez faire de l'humour durant la réunion).



my boss turned herself into a potato on our Microsoft teams meeting and can't figure out how to turn the setting off, so she was just stuck like this the entire meeting



### A propos de ce numéro

Numéro 48 de la newsletter *Digital Watch*, publié le 2 avril 2020, par la Geneva Internet Platform et DiploFoundation | Contributeurs: Katarina Anđelković, Stephanie Borg Psaila, Jovan Kurbalija, Marilia Maciel, Nataša Perućica, Vladimir Radunović, Sorina Teleanu | Traducteur de l'édition française: Clément Perarnaud | Design: Aleksandar Nedeljkov, Viktor Mijatović, and Mina Mudrić, Diplo's CreativeLab. | Contactez-nous : [digitalwatch@diplomacy.edu](mailto:digitalwatch@diplomacy.edu)

### Allez plus loin avec plus de ressources

Dès que vous voyez l'icône bleue  cliquez dessus sur la version numérique pour accéder aux ressources.

### Couverture

COVID-19 : Pourrait-il perturber l'Internet ? Credit: Vladimir Veljašević

© DiploFoundation (2020) <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

