

# Communiquer

# EN CONTACT TOUT LE TEMPS

**L'Homme va bien quand il socialise et mieux... s'il a accès à Internet ! Telle est la leçon inattendue à retenir après un an de pandémie. Encore faut-il choisir les bons outils. Les réseaux sociaux ont été plébiscités par les Français et ont gagné des adeptes.**

Un grand merci au numérique ! Qui pouvait imaginer, début 2020, que l'ordinateur, le smartphone, la tablette constitueraient notre planche de salut **pour continuer à vivre** avec un semblant de normalité ? Contre toute attente, de tous les outils numériques, ce sont ceux de messagerie instantanée et de visioconférence – à ranger dans la catégorie réseaux sociaux – qui ont été le plus massivement adoptés par

les Français, notamment lors du confinement strict du printemps 2020. Pour travailler certes, mais avant tout pour se voir et se parler. Ainsi, huit Français sur dix ont consulté alors mensuellement des messageries et réseaux sociaux pour communiquer avec leurs proches. Et un sur deux a **testé pour la première fois** de nouvelles formes de sociabilité en ligne, comme les groupes WhatsApp ou l'apéro virtuel.

Repères

## LE GRAND BOOM DU NUMÉRIQUE



■ 200 millions d'internautes ont utilisé Zoom en mars 2020, contre 10 millions en décembre 2019, soit une augmentation de 1 000 %.

■ 1,4 milliard de coups de fil audio et vidéo ont été passés avec

WhatsApp pendant la nuit du réveillon du Nouvel An 2020.

■ 50 % de messages supplémentaires ont en moyenne été envoyés via Facebook, WhatsApp et Instagram entre février et mars 2020 dans les pays les plus touchés par le virus.

■ 100 % d'appels audio et vidéo supplémentaires ont été comptabilisés sur les applications de messagerie Facebook Messenger et WhatsApp entre février et mars 2020.

■ 23 % de SMS ont été envoyés en moins au 2<sup>e</sup> trimestre 2020 en France. Une baisse qui profite aux applications de messagerie instantanée.

## UN LIEN SOCIAL POUR LA MAJORITÉ DES +60 ANS

Pour garder le lien, les Français ont donc trouvé leur mode de communication via Internet. Les plus jeunes ne sont pas les seuls concernés : les deux tiers des internautes âgés de plus de 60 ans considèrent désormais que le numérique est un vecteur de lien social. 67 % sont habitués à contacter leur famille plusieurs fois par mois via Internet et, pour près de la moitié d'entre eux, **une à plusieurs fois par semaine**. Des chiffres encourageants mais un peu en trompe l'œil : plusieurs millions de personnes en France, précaires ou âgées, souffrent encore d'illettrisme électronique, ou « illettronisme », terme qui désigne la difficulté ou l'incapacité à utiliser les outils informatiques.

Résultat : au printemps dernier, en plein confinement, le gouvernement a mis en ligne le site Solidarite-numerique.fr, une plateforme de tutoriels destinée à permettre à tous d'accéder aux outils numériques les plus courants, de



Durant le confinement, les outils de visioconférence ont été cruciaux pour maintenir les liens familiaux.

les configurer et d'apprendre à les utiliser. Elle propose des procédures comme créer un mot de passe sécurisé, gérer une adresse gmail, lancer une visioconférence avec Jitsi ou Skype, communiquer avec Signal ou WhatsApp...

### UNE SIMPLICITÉ D'UTILISATION POUR FACILITER L'AUTONOMIE

Une initiative timide qui va dans le bon sens pour aider les personnes mal à l'aise avec, voire **exclus du monde numérique**. Leur mettre le pied à l'étrier, c'est les rapprocher de leur famille, et pas seulement pendant la crise sanitaire. Pour les plus âgés, c'est aussi faciliter leur autonomie et limiter la solitude. Des associations

ont constaté que les plus de 60 ans familiarisés avec Internet continuent pour la plupart à se connecter au-delà de 80 ans et même 85 ans, quotidiennement ou presque.

Les messageries instantanées et les logiciels de visioconférence sont intuitifs et simples à utiliser. Certains ne s'installent même plus et **se lancent en un clic**, notamment si l'on y est invité par un proche ou un contact. Ils remplacent avantagement l'e-mail, le SMS, le téléphone, le visiophone. Et, parce qu'ils s'affranchissent des distances et des frontières, ils sont déjà les systèmes les plus pratiques pour réunir famille, amis et monde du travail. Une révélation plutôt inattendue de cette pandémie.

## Les messageries instantanées

Sur smartphone, une foule d'applications de messagerie instantanée permettent de réunir ses amis ou sa famille par écrans interposés. Mais parce qu'elles n'interagissent pas entre elles, il est souvent nécessaire d'en adopter plus d'une. De plus, certaines voient leurs utilisateurs s'évaporer. **102 millions de SMS** ont été envoyés en France dans la seule nuit du 31 décembre 2020 au 1<sup>er</sup> janvier 2021. C'est beaucoup et peu à la

fois. Car ce chiffre est cinq fois inférieur à celui de 2012. Depuis cette année record, le SMS subit **un lent mais inexorable déclin** qui s'explique par l'apparition des applications de messagerie instantanée des smartphones, dont WhatsApp, Telegram et Signal.

Ces applications qui « ringardisent le SMS » (selon les mots des concepteurs de WhatsApp) peuvent remplacer le téléphone et faire office

	 SIGNAL	 TELEGRAM	 THREEMA	 TWINME
<b>Coût d'acquisition</b>	Gratuit	Gratuit	3,99 €	Gratuit
<b>Inscription avec numéro de téléphone</b>	Oui	Oui	Non, avec un QR code	Non, avec un QR code
<b>Invitation des contacts</b>	Par carnet d'adresses ou par e-mail/SMS	Par carnet d'adresses ou par e-mail/SMS	Envoi/partage de QR code par une autre messagerie	Envoi/partage de QR code par une autre messagerie
<b>Informations récoltées par l'opérateur</b>	Données techniques nécessaires au fonctionnement, n° de téléphone.	Données techniques nécessaires au fonctionnement, adresse IP*, heures et durées de connexion, n° de téléphone.	Données techniques nécessaires au fonctionnement	Aucune
<b>Chiffrement des messages « de bout en bout »</b>	Oui	Oui si « échange secret »	Oui	Oui
<b>Accès au carnet d'adresses</b>	Optionnel	Optionnel	Optionnel	Non
<b>Indication de présence en ligne (« vu à »)</b>	Non	Oui (désactivable)	Non	Non
<b>Possibilité de bloquer un correspondant</b>	Oui	Oui	Oui	Non
<b>Confirmation de lecture du message</b>	Oui, désactivable	Oui	Oui	Oui, désactivable
<b>Pièces jointes : nombre max/poids max</b>	32 fichiers/100 Mo	À concurrence de 2 Go/2 Go	Illimité/50 Mo	Illimité/illimité
<b>Nombre de participants maximum par groupe de discussion</b>	1 000	200 000	100	12
<b>Appels (audio et vidéo)</b>	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Appels de groupe (audio et vidéo)</b>	Oui (jusqu'à 8 contacts)	Non**	Non	Non
<b>Messages éphémères – délai jusqu'à effacement</b>	Oui (par contact ou groupe) – réglable de 5 s à 7 jours	Non	Non	Non
<b>Version web</b>	Mac/Windows/Linux	Mac/Windows/Linux	Mac/Windows	Non
<b>Appels audio/vidéo à partir d'un ordinateur</b>	Oui	Oui	Non	Non
<b>Options originales</b>	Fait office d'application SMS	Envoi différé des messages	Création de sondages	Création de profils multiples

\* Numéro d'identification de votre téléphone ou de votre ordinateur. \*\* Audio via un salon vocal.

de logiciel de visioconférence. Elles conviennent non seulement pour des communications à deux, mais aussi pour discuter au sein de **groupes de trois ou dix personnes**, et bien plus, qu'il suffit de constituer à partir de ses contacts. Ces applis sont surtout gratuites à l'usage, quels que soient le mode de communication choisi, le nombre de participants et leur pays de résidence. Elles offrent de solides garan-

ties de sécurité. Ces outils se sont mutuellement entraînés dans une course à la confidentialité. Au fil des ans, un chiffrement « de bout en bout » a été déployé sur toutes les plateformes (attention, elle n'est pas activée par défaut pour Telegram). Cela signifie que tous les messages sont cryptés, **ce qui les rend illisibles** pour ceux qui n'en sont pas les destinataires. Mais la question, sensible, ressurgit à chaque nouvelle



VIBER



WHATSAPP

Gratuit	Gratuit
Oui	Oui
Par carnet d'adresses, un n° de téléphone ou un QR code	Par carnet d'adresses ou par e-mail/SMS
Appareil utilisé, heures et durées de connexion, n° de téléphone, liste de contacts, localisation, etc.	Appareil utilisé, heures et durées de connexion, adresse IP, n° de téléphone, liste de contacts, localisation, etc.
Oui	Oui
Optionnel	Optionnel
Oui, désactivable	Oui, désactivable
Oui	Oui
Oui	Oui, désactivable
50 fichiers/environ 27 Mo	30 fichiers/100 Mo
illimité	256
Oui	Oui
Oui (jusqu'à 20 contacts)	Oui (jusqu'à 8 contacts)
Oui (par contact ou groupe) – réglable de 10 s à 1 jour	Oui (par contact ou groupe) – 7 jours
Mac/Windows	Mac/Windows
Oui	Oui
Téléphonie vers fixes et mobiles, outil de dessin	Création de listes de diffusion

polémique, comme en janvier 2021 lorsque WhatsApp a averti ses utilisateurs du transfert imminent de **leurs données vers Facebook** (le propriétaire de WhatsApp). La question ne portait alors pas sur les conversations privées entre personnes, lesquelles restent illisibles même par WhatsApp, mais sur de futurs échanges avec des entreprises. Des échanges commerciaux qui ne seraient dans ce cas pas protégés par



Les SMS classiques laissent peu à peu la place aux applications telles que WhatsApp.

le fameux chiffrement. Si, au 15 mai 2021, l'utilisateur n'a pas accepté les nouvelles conditions de WhatsApp, cette application deviendra progressivement inutilisable.

## L'ÉMULATION STIMULE LA CRÉATIVITÉ DES APPLIS

Les six messageries de notre tableau proposent des appels audio et vidéo gratuits. Certaines n'ont pas encore intégré ces deux fonctions dans le cadre d'une conversation de groupe mais ce sera fait sous peu. Car la concurrence est rude et toutes ces messageries scrutent les innovations des voisins. Certaines ont toutefois un temps d'avance sur les autres. Vous souhaiteriez converser en audio ou vidéo à six ou huit ? Choisissez Signal, Viber ou WhatsApp. Vous aimeriez que

### Bon à savoir

#### APPLE, ANDROID, LES CONDITIONS

- Les applications de messagerie sélectionnées dans notre tableau peuvent être adoptées sans distinction de marques d'appareils ou d'appartenance à tel ou tel réseau social.
- Si vous souhaitez utiliser Facebook Messenger, qui, comme son nom l'indique, est la propriété de Facebook, il faudra obligatoirement ouvrir un compte Facebook.
- FaceTime, application d'Apple, est réservée aux appareils de la marque à la pomme, et reste incompatible avec tous les autres appareils. Avec FaceTime, vous ne pourrez pas échanger avec vos correspondants qui utilisent des smartphones fonctionnant sous Android, ce qui représente 70 % du marché.



certains messages s'effacent après quelques minutes ? Optez pour ces mêmes applications. Vous avez **besoin d'envoyer un fichier** vidéo de 1 Go ? Demandez à Telegram. Vous préféreriez poursuivre une conversation vidéo sur votre ordinateur ? Laissez tomber TwinMe ou Threema, qui n'ont pas encore intégré cette fonction. Toutes marchent exclusivement avec Internet, soit via une liaison data, c'est-à-dire

3G, 4G ou 5G, soit connectées en wifi à un réseau domestique. Enfin, il n'existe aucune interopérabilité entre elles (autrement dit, on ne peut pas envoyer un message de Signal vers WhatsApp par exemple), ce qui oblige souvent à **installer plusieurs messageries**. Si vous vous limitez à une seule application, vous ne pourrez correspondre avec tous vos amis. Dans ce cas, il vous restera toujours... le SMS.

## Échanger en visioconférence

Sur ordinateur, la visioconférence n'est pas réservée au monde de l'entreprise. Elle peut vous relier à votre tribu plus simplement que vous ne l'auriez imaginé. Et gratuitement. Skypéro, Vodkafone, Coronapéro... les néologismes qui ont fleuri en 2020 sont nés de notre frustration de ne pouvoir partager un verre en famille ou entre amis, et de la nécessité d'utiliser des outils numériques pour se parler à distance. Heureusement, le fonctionnement de ces derniers est de plus en plus intuitif.

### SANS UN CERTAIN DÉBIT, LA CONNEXION SERA HACHÉE

Pour lancer une visioconférence sur ordinateur, il faut disposer sur ce dernier d'une webcam et d'un micro, et éventuellement télécharger le logiciel *ad hoc* – l'étape est de plus en plus souvent facultative. Il est ensuite nécessaire d'ouvrir un compte avec adresse mail et/ou numéro de téléphone. Vous êtes invité à une réunion ? Dans ce cas, vous n'avez en général rien à faire sinon cliquer sur un lien et autoriser, via une fenêtre pop-up (une nouvelle fenêtre qui s'ouvre sur votre écran), un accès du logiciel à la caméra et au micro de votre ordinateur. Une étape nécessaire, qui ne met nullement en péril la sécurité informatique de votre machine. Pour une bonne connexion, vous devrez disposer d'une bande passante d'au moins 1 ou 1,5 mégabit par seconde, sous peine de voir vos correspondants se figer à l'écran. Notez d'ailleurs que plus il y a de participants dans une réunion, plus la bande passante est sollicitée, deux fois plus à 10 qu'à deux. À 10, vous devrez disposer d'une bande passante de 5 mégabits

par seconde pour une visio dans de bonnes conditions. Contrairement à un célèbre adage, plus il y a de fous, moins on rit !

### POUR LA FAMILLE, LA SIMPLICITÉ

Skype (Skype.com)



Conçu en 2003, Skype est un précurseur de la visiophonie par ordinateur, racheté par Microsoft en 2011. Pour l'utiliser, il n'est pas nécessaire d'installer le logiciel (même si Microsoft incite le faire) ni d'ouvrir un compte. Tout est paramétré depuis un navigateur, pour celui qui lance une réunion comme pour les invités, en choisissant l'option « Rejoindre en tant qu'invité ». C'est le plus simple et le plus acces-

Pour les réunions virtuelles de travail ou entre proches, les outils numériques sont de plus en plus nombreux.



sible des systèmes de visioconférence. Pour se connecter, rendez-vous sur [Skype.com](https://www.skype.com) puis entrez un nom ou un pseudonyme. Chaque participant pourra ensuite partager par e-mail un lien afin d'en inviter d'autres, 50 personnes au maximum.

### Google Meet ([Meet.google.com](https://meet.google.com))



En 2017, Google Meet, service de visioconférence sécurisé pour entreprises, a succédé à Google Hangouts. Depuis mai 2020, il s'offre à tous.

Comme Skype, aucun téléchargement n'est requis et les réunions sont organisées ou programmées à partir du navigateur. Les participants, informés par e-mail, n'ont qu'à cliquer sur un lien pour y accéder. Un compte Google est nécessaire pour accéder au service. Son fonctionnement est très intuitif. La version gratuite autorise les réunions jusqu'à 100 personnes pendant une heure, ce qui en fait le logiciel le plus intéressant pour le rapport nombre de personnes/temps de réunion.

### POUR LES AMIS, LA CONVIVIALITÉ

#### Zoom Video Communications ([Zoom.us/fr](https://zoom.us/fr))



Fin mars 2020, 200 millions de personnes s'étaient connectées à Zoom, contre 10 millions trois mois plus tôt. Il a été massivement adopté par le monde de l'entreprise soumis au télétravail.

Pour organiser une réunion, il est nécessaire de télécharger le logiciel et d'ouvrir un compte. Mais, pour y participer, il suffit d'entrer le numéro d'identification de la réunion (ID) dans son navigateur ou de cliquer sur le lien envoyé. Jusqu'à 100 personnes peuvent se réunir grâce à cet outil très polyvalent, pendant 40 minutes.

### Google Duo ([Duo.google.com](https://duo.google.com))



Lancé en 2016 pour chasser sur les terres de Skype, Google Duo autorise la communication de groupe depuis 2019. C'est un modèle de simplicité : son interface épurée affiche les contacts avec seulement deux boutons, « Démarrer un appel » et « Créer un groupe ». Duo impose à tous les participants

de disposer d'un compte Google ou d'un numéro de téléphone capable de recevoir des SMS (pour validation du compte). Trente-deux personnes peuvent se réunir en simultanément, connectées indifféremment sur smartphone, tablette (Android comme iOS) ou ordinateur.

### POUR LE TRAVAIL, LA SÉCURITÉ

#### Jitsi ([Meet.jit.si](https://meet.jit.si))



Conçu en France par un étudiant bulgare, et aujourd'hui sous pavillon américain, Jitsi est une application sortie de l'ombre à l'occasion de la pandémie : elle est passée en quelques semaines de 200 000 à 20 millions d'utilisateurs. Les réunions sont créées à partir du navigateur web et les participants (75 au maximum) n'ont qu'à cliquer sur le lien reçu par mail. Bien vu : si l'on dispose d'une connexion un peu juste, la qualité de la vidéo est ajustable en un clic. Jitsi est intégré depuis 2019 au socle interministériel des logiciels libres (SILL), catalogue de référence des logiciels recommandés par l'État. Il ne nécessite ni installation ni inscription (même si cela reste possible). C'est le logiciel qui offre les plus grandes garanties en matière de préservation de la vie privée.

#### StarLeaf ([Starleaf.com/fr](https://starleaf.com/fr))



Adopté par quelques organismes publics français, le britannique StarLeaf est un logiciel d'entreprise mais pas seulement. Pour lancer sa réunion, il faut le télécharger et ouvrir un compte mais cela ne sera pas le cas pour les participants qui pourront se connecter via leur navigateur. Les limites de la version gratuite ont été levées, ponctuellement, de fin décembre à début janvier afin d'aider les gens « à rester en contact ». Une décision un brin opportuniste mais qui a eu son petit effet. StarLeaf est un outil collaboratif par excellence qui intègre des fonctions de partage de fichiers et d'écran ainsi qu'une messagerie instantanée. Sa simplicité d'utilisation et sa gratuité pour des groupes de 20 participants, et jusqu'à 45 minutes de réunion (mais illimitée à deux), le destinent aussi à des échanges personnels. ■

**HERVÉ CABIBBO**