



GUIDES PRATIQUES DE LA SACROI-COVID-19

03

Comment promouvoir l'accès universel à internet pendant la pandémie de la COVID-19 ?



La Commission interaméricaine des droits de l'homme (CIDH), en collaboration avec ses rapporteurs spéciaux, présente la série de guides pratiques qui abordent des thèmes relatifs aux droits de l'homme dans le contexte de la pandémie de COVID-19. En s'appuyant sur les normes interaméricaines des droits de l'homme, elle élabore des recommandations de politiques publiques afin de guider les pratiques et les décisions adoptées par les États en relation avec la pandémie. C'est l'un des engagements de la Salle de coordination et de réponse opportune et intégrée à la crise en relation avec la pandémie de COVID-19 (SACROI COVID-19).



1

CONTEXTE

À l'heure actuelle, l'internet est un outil crucial pour l'amélioration de la qualité de vie des populations car il permet des interactions décentralisées au-delà des frontières. En effet, c'est un support pour **l'exercice d'autres droits de l'homme**. Le droit à l'information, les libertés de réunion et d'association, les droits civils et politiques, le droit à l'éducation, le droit de participer à la vie culturelle, le droit à la santé, entre autres, trouvent sur le réseau un espace qui, dans une certaine mesure, compense les contraintes dans l'exercice des droits lors de la pandémie.

Dans le contexte actuel d'urgence sanitaire engendrée par la COVID-19, il est essentiel d'avoir accès à internet avec des normes de qualité minimales. Face aux mesures d'isolement et/ou de distanciation physique appliquées dans la majorité des États, il est de plus en plus évident que les politiques d'accès universel à internet doivent être accélérées par l'expansion de l'infrastructure sur laquelle repose ce dernier, par un meilleur accès à des appareils adaptés et par la promotion de la maîtrise du numérique. L'absence d'accès à l'internet dans le contexte de la pandémie affecte, entrave ou diffère la garantie de tous les droits de l'homme qui sont actuellement exercés, en tout ou en partie, par ce moyen.

La Commission interaméricaine des droits de l'homme (CIDH) et son Bureau du rapporteur spécial **ont constaté** que les communautés autochtones, les femmes, les personnes d'ascendance africaine, les filles, les garçons et les adolescents, les personnes âgées, entre autres groupes ayant des besoins particuliers, souffrent de manière disproportionnée des contraintes d'accès et de prix des technologies numériques. Cette fracture numérique renforce les inégalités dont souffrent actuellement ces groupes de personnes et qui ont été largement documentées.

Dans sa **Résolution 1/20**, la CIDH a déterminé que face à la pandémie, l'une des obligations des États était de « garantir l'accès à internet le plus large et le plus immédiat à toute la population et d'adopter des mesures positives pour combler rapidement la fracture numérique à laquelle sont confrontés les groupes les plus vulnérables et les plus défavorisés ». L'Assemblée générale de l'OEA a aussi déclaré que les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont essentielles au développement économique et à la réduction de la pauvreté.

« Il est important d'accorder la priorité aux mesures répondant aux besoins de connectivité des groupes en situation vulnérable tels que les peuples autochtones, les femmes, les personnes vivant avec un handicap, les personnes d'ascendance africaine, les garçons, les filles et les adolescents, les personnes âgées, entre autres. »

L'accès à internet dans la région

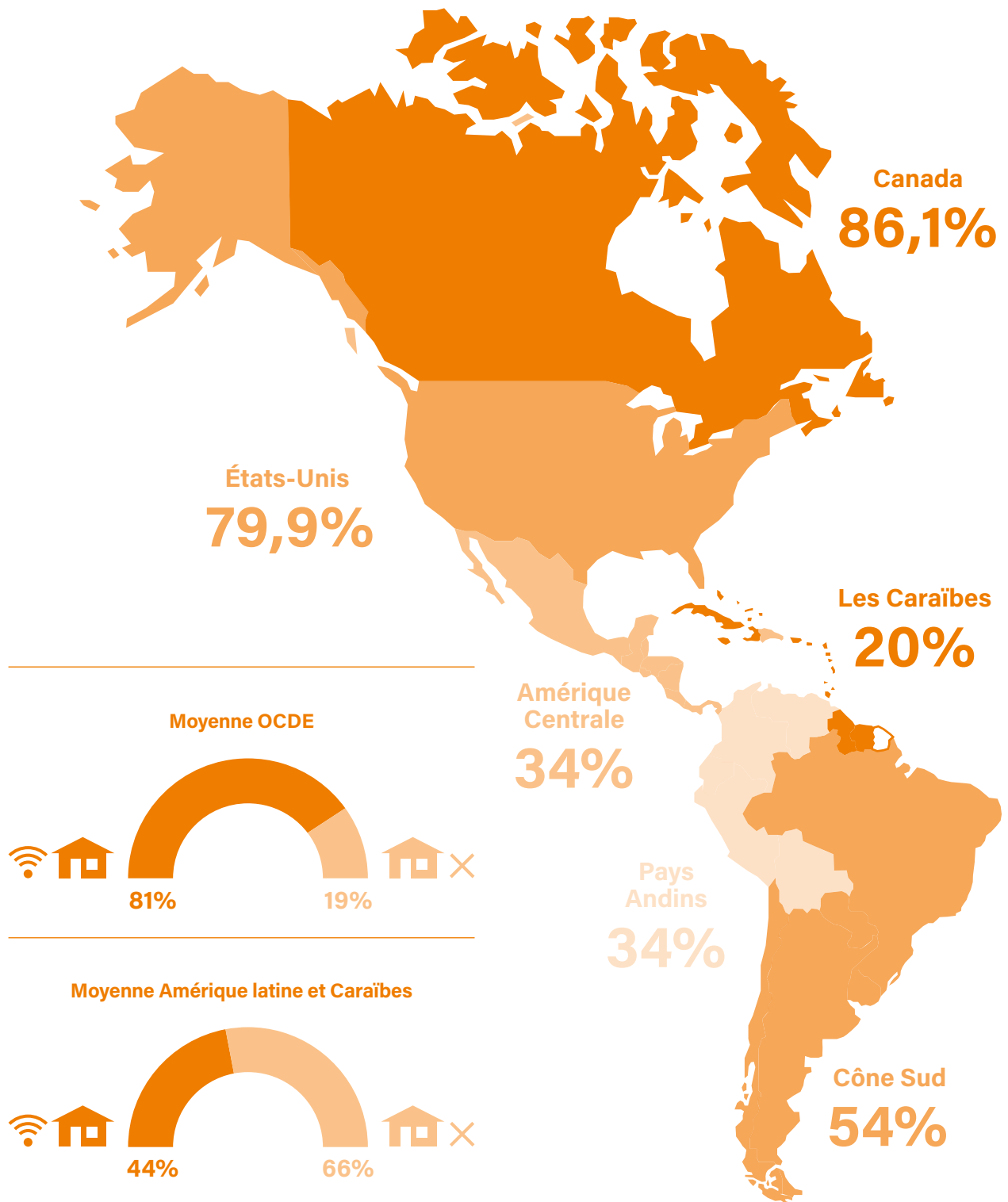
En dépit des efforts et des compromis faits par les États de la région pour élargir l'accès au réseau, parmi les multiples inégalités mises en lumière par la COVID-19, la fracture numérique est l'une des plus évidentes. Déjà en 2016, dans le rapport intitulé « **Estándares para una internet libre, abierta e incluyente** » le Bureau du rapporteur spécial pour la liberté d'expression annonçait que ce phénomène « augmentera la vulnérabilité et approfondira les inégalités, en perpétuant l'exclusion d'un grand nombre. » Les **chiffres** montrent qu'actuellement au niveau mondial seuls 53.6% de la population (4.1 milliards de personnes) ont accès à internet, tandis que 47% (3,6 milliards de personnes) ne sont toujours pas connectées.

- » Sur le continent américain, presque 23% de la population n'est pas connectée. On observe des niveaux divers de pénétration d'internet selon les pays, les sous-régions et les localités.
- » Dans certains États du continent, plus de 70% de la population n'a pas accès à internet. Les taux de déconnexion les plus élevés se trouvent surtout en Amérique centrale et dans les Caraïbes, et dans certains pays d'Amérique du Sud.
- » L'inégalité d'accès à internet est fonction de facteurs sociodémographiques et la fracture numérique pèse plus lourdement sur les communautés vulnérables. Le niveau de revenu est un obstacle important car plus le niveau économique est faible, plus l'isolement numérique est important. Même lorsque la connexion à internet existe, les appareils utilisés dans les secteurs vulnérables sont souvent de qualité médiocre, et ils disposent en outre d'appareils en nombre très limité par rapport au nombre de personnes que comprennent ces foyers.
- » Les infrastructures ont surtout été déployées dans les zones urbaines, ce qui a eu un impact négatif sur la jouissance des droits via Internet dans les zones rurales, et a plus particulièrement affecté les communautés paysannes, d'ascendance africaine et autochtones du continent.
- » En moyenne, les abonnés au réseau mobile pour 100 habitants sont 5 fois plus nombreux que les abonnés au réseau fixe, une démonstration de la supériorité d'accès et de la disponibilité des connexions mobiles. Les chiffres les plus récents montrent par exemple, qu'en Amérique latine et dans les Caraïbes, la pénétration du réseau fixe est de 10% tandis que celle du réseau mobile est de 30%.

Dans le contexte de la COVID-19, les rapporteurs spéciaux de la liberté d'expression de l'OEA, des Nations Unies et de l'OSCE, ont signalé dans une **déclaration commune** que:

« L'accès à internet est essentiel en période de crise. Il est essentiel que les gouvernements s'abstiennent de bloquer l'accès à internet (...) En situation d'urgence en particulier, quand l'accès à l'information est d'une importance vitale, il est impossible de justifier l'imposition de vastes restrictions d'accès à internet pour des raisons d'ordre publique ou de sécurité nationale. »

FOYERS AYANT ACCÈS À INTERNET SUR LE CONTINENT AMÉRICAIN



 Foyers ayant accès à internet

 Foyers sans accès à internet

INTERNET COMME MOYEN ESSENTIEL POUR L'EXERCICE D'AUTRES DROITS DE L'HOMME DANS LE CONTEXTE DE PANDÉMIE

Accès à l'information

Internet offre la possibilité de tenir les populations informées de la situation de la pandémie de la COVID-19 et des recommandations sanitaires, facilite l'accès aux ressources médicales et aux consultations avec des spécialistes (télémédecine), et optimise la capacité des citoyens à apprendre en temps opportun quelles sont les aides économiques ou les autres ressources d'urgence accessibles en ligne.

Les interactions humaines dans l'isolement et la santé émotionnelle

Accéder à internet dans le cadre d'une pandémie prolongée — où la distance physique est en soi une mesure préventive — détermine dans de nombreux cas la possibilité d'avoir ou non des interactions familiales, sociales et de vie en communauté. La possibilité de maintenir des consultations médicales ou des séances psychologiques ou de psychothérapie en ligne pendant la pandémie contribue à réduire le stress, l'anxiété et/ou la dépression causés par l'isolement ou la distanciation sociale. L'internet est aussi un moyen d'accès au divertissement (tels que services de *streaming*, réseaux sociaux, applications de jeux et *chat* vidéo) et à des contenus qui encadrent des activités physiques, stratégies qui ont été aussi recommandées par l'**Organisation mondiale de la santé (OMS)**.

Accès à l'éducation

L'internet est devenu un moyen essentiel pour le développement et l'épanouissement des enfants et des adolescents en leur permettant d'accéder aux avantages de l'éducation formelle et non formelle. Néanmoins, comme le souligne la CIDH dans son **Guía Práctica sobre acceso al derecho a la educación para niñas, niños y adolescentes durante la pandemia** (son Guide pratique sur l'accès au droit à l'éducation des enfants et des adolescents pendant la pandémie) si l'utilisation de la technologie est l'une des stratégies employées pour remédier à la fermeture des écoles, la fracture numérique en révèle les limites. Les élèves et le personnel enseignant n'ont pas tous accès au matériel informatique ou à une bonne connexion à internet, ou encore aux compétences et aux conditions de travail permettant d'utiliser les plateformes numériques disponibles et d'en tirer parti.

Liberté d'expression

L'internet a facilité les interactions mondiales malgré les restrictions de circulation et a servi de plateforme d'échange à d'importantes discussions sur des thèmes de santé publique. Le travail de la presse, le suivi et le contrôle citoyen des politiques publiques face à la pandémie, et les réunions pacifiques, entre autres activités fondamentales pour la démocratie, ont été fortement affectées par le contexte de la pandémie. L'accès à internet, sans le remplacer, offre une solution alternative pour l'exercice des droits associés à la liberté d'expression.

Accès à la vie professionnelle

La pandémie a obligé des millions d'emplois à se tourner vers des modalités de travail en distantiel, rendues possibles avec l'accès à internet, ce qui souligne l'importance de la connectivité pour le travail et l'avancement professionnel de certaines personnes. Le télétravail a entraîné d'importants défis en termes d'horaires et d'intensité des relations professionnelles, tout en accentuant les différences d'accès aux opportunités d'emploi, ce qui met en évidence l'exclusion de ceux pour qui le télétravail n'est pas une option. **Selon les données de l'Organisation internationale du travail (OIT)**, 51% des actifs en Amérique latine et dans les Caraïbes travaillaient dans le secteur informel avant la pandémie.

2

DROITS QUI POURRAIENT ÊTRE AFFECTÉS

Bien que l'internet soit un support essentiel pour la pleine jouissance des droits de l'homme, il présente des risques pour l'exercice d'autres droits que les États doivent s'employer à offrir. Il est essentiel que tout règlement ou toute politique publique qui garantisse l'accès à internet s'accompagne de mécanismes de protection de la vie privée, de droit à l'égalité et à la non-discrimination, et de la liberté d'expression, entre autres.

Dans le contexte de la pandémie, de nouveaux projets de loi ont vu le jour qui proposaient la création de nouvelles infractions pénalisant la diffusion de « fausses nouvelles » sur les réseaux sociaux. Cette initiative s'inscrit dans le contexte du phénomène croissant que l'on surnomme « infodémie » et qui a fait l'objet d'un avertissement de l'Organisation mondiale de la santé, à savoir une quantité excessive d'information — parfois exactes, parfois erronées — qui complexifie la tâche de ceux qui recherchent des sources fiables et des conseils dignes de foi lorsqu'ils en ont besoin. L'« infodémie » peut inclure la diffusion de désinformation, de fausses informations ou de rumeurs sur le virus, les méthodes de prévention, les remèdes et les vaccins éventuels. À cet égard, le bureau du rapporteur spécial insiste sur le fait que les États doivent se montrer attentifs et offrir des ressources pour l'apprentissage du numérique et des mesures en matière d'éducation permettant aux populations d'utiliser internet de façon autonome, indépendante et responsable.

On a constaté, en outre, des mesures visant à poursuivre et à pénaliser les journalistes, les activistes et les défenseurs des droits de l'homme qui s'expriment de manière critique, remettent en question certaines mesures gouvernementales, offrent des informations « en dehors des informations officielles », ou dénoncent un système de santé déficient ou un manque de fournitures de santé. Il a également été fait état de blocages ou d'interruptions d'internet ou de limitations de l'accès à certains sites web par certains gouvernements.

Par contre, depuis le début de la pandémie de COVID-19, de nombreuses initiatives gouvernementales ont vu le jour qui visaient à utiliser les technologies de l'information face à la crise sanitaire. Par exemple, des applications mobiles servent à collecter les données personnelles et sanitaires de la population pour procéder à un suivi épidémiologique et contrôler la propagation du virus. Il faut garder à l'esprit que certaines fonctionnalités de ces applications pourraient porter atteinte à la vie privée, ce qui oblige les pouvoirs publics à s'assurer que tout outil technologique développé respecte les obligations de légalité, de nécessité et de proportionnalité.

→ *Au moment où les manifestations publiques, les protestations ou les réunions deviennent difficiles et mettre en place des précautions supplémentaires pour éviter la contagion, il est essentiel d'assurer un accès universel à internet comme moyen à disposition du public pour formuler ces exigences et ces plaintes.*

Droit à la liberté d'expression

Base juridique:

- » La Déclaration américaine des droits et devoirs de l'homme et la Convention américaine relative aux droits de l'homme protègent non seulement le droit et la liberté des personnes d'exprimer leur propre pensée, mais aussi le droit et la liberté de rechercher, de recevoir et de diffuser des informations et des idées de toutes sortes.
- » La Cour interaméricaine des droits de l'homme **a indiqué** que ce droit comprend l'utilisation de tout moyen de dissémination de la pensée, capable d'atteindre le plus grand nombre de destinataires. En outre, **elle a mis l'accent** sur l'obligation positive des États de garantir la diversité des moyens d'information. A cet égard, elle a signalé qu'ils devront non seulement minimiser les restrictions d'information, mais aussi permettre que ces moyens soient ouverts à tous, sans discrimination, en s'assurant qu'aucun particulier ou groupe ne soit, a priori, exclu.
- » La **Déclaration conjointe sur la liberté d'expression et internet de 2011** des Rapporteurs pour la liberté d'expression recommande que, pour garantir la jouissance effective et universelle de ce droit, des mesures doivent être adoptées pour garantir de manière progressive l'accès de tous à internet.

Droits à l'égalité et à la non-discrimination

Base juridique:

- » Selon ce que **la CIDH a déterminé dans son rapport sur internet**, les États doivent s'assurer que chacun puisse rechercher, recevoir et diffuser des opinions et des informations dans des conditions égalitaires, particulièrement les personnes en situation de vulnérabilité ou qui s'expriment de façon critique sur des sujets d'intérêt public. Cela signifie que les États doivent non seulement s'abstenir de pratiquer la discrimination dans l'exercice et la garantie de leurs droits mais aussi adopter les mesures positives — qu'elles soient administratives, législatives ou de tout autre type — nécessaires pour inverser les situations de discrimination.

Droit à la vie privée

Base juridique:

- » La Déclaration américaine (art. V) et la Convention américaine relative aux droits de l'homme (art. 11) garantissent le droit à la vie privée. Ceci comprend la protection contre les ingérences arbitraires ou abusives dans la vie privée des personnes, celle de leur famille, à leur domicile ou dans leur correspondance.
- » Le **bureau du Rapporteur spécial pour la liberté d'expression de la CIDH** a déterminé que ce droit « est étroitement lié à l'obligation de l'État de créer un environnement protégé par l'exercice du droit à la liberté d'expression, car la violation de la protection des communications a un effet inhibiteur et affecte le plein exercice du droit à la communication ».

3

MESURES ADAPTÉES IDENTIFIÉES DANS LA RÉGION

La CIDH reconnaît certaines mesures importantes que les différents États de la région et leurs services de réglementation ont adoptées pour garantir l'accès et la continuité des services Internet et de télécommunications.

- » Certains États ont pris des mesures veillant à ce que les fournisseurs de services de téléphonie mobile, de téléphonie fixe, d'Internet et de télévision par câble mettent en œuvre des mesures alternatives à la suspension ou à la coupure des services pour cause de retard ou de non-paiement.
- » Certains États ont mis en place des applications d'enseignement virtuel selon la modalité "zero-rating" ou "zero-fee", afin de permettre aux étudiants de poursuivre leurs cours sans frais supplémentaires. Cette modalité permet aux fournisseurs d'accès à Internet d'offrir l'accès à certaines applications gratuitement et sans surcharge de forfait. Par exemple, des portails ont été développés par lesquels les fournisseurs offrent une navigation gratuite depuis tous les téléphones mobiles, qu'ils soient prépayés ou non, vers les plateformes éducatives du système public. Dans d'autres cas, la mise en place préalable de programmes de technologie numérique a fait en sorte que la fermeture d'établissements scolaires n'affecte pas la continuité des cours.
- » Dans d'autres cas, des mesures ont été prises pour adapter les services existants aux besoins de la pandémie. Ainsi, **se les conditions d'éligibilité et les procédures ont été assouplies**, certaines exemptions administratives ont été accordées, la priorité a été donnée à l'augmentation des nouvelles inscriptions aux programmes d'aide, et des fonds spécifiques ont été affectés au renforcement des programmes existants et à la création de nouveaux programmes, par exemple ceux axés sur les soins de santé.
- » Des fonds d'investissement ont également été affectés à des programmes de connectivité visant à réduire la fracture numérique dans les zones rurales et reculées grâce à la technologie de la fibre optique et à la couverture mobile sans fil.

4

RECOMMANDATIONS AUX ÉTATS

L'accès universel à un internet libre, ouvert et inclusif dépend essentiellement des mesures positives que les États sont tenus de prendre pour atteindre les individus et les groupes qui, en raison de divers facteurs (socioéconomiques, emplacement géographique, âge, entre autres), n'ont pas encore pu accéder au réseau mondial. Les actions et les mesures prises par les autres acteurs de l'écosystème numérique sont également cruciales. **Les entreprises privées de télécommunications et les fournisseurs d'accès à internet** jouent un rôle de plus en plus important dans le défi que représente la réduction de la fracture numérique. La société civile et le secteur universitaire sont appelés à intervenir dans l'élaboration de cadres de référence et de propositions alternatives (sans but lucratif, sociales et communautaires) qui contribuent à la concrétisation du droit à l'information.

Générales

- 01** Étant donné le contexte de la pandémie, les États doivent accélérer les processus de conception et de mise en œuvre des politiques publiques garantissant à court terme à la fois la qualité d'accès et le développement d'aptitudes numériques grâce au lancement de programmes de maîtrise du numérique sous l'angle des droits de l'homme. Dans le même ordre d'idées, quelques mesures temporaires et à court terme devant être adoptées par les États doivent inclure :
- » Promouvoir des alternatives afin que les entreprises de télécommunications ne suspendent ou ne coupent pas les services en cas de retard ou de non-paiement;
 - » Suspendre temporairement les taxes sur les services internet pendant la pandémie ;
 - » Encourager activement l'utilisation des fréquences et faciliter l'obtention de licences pour le déploiement de réseaux locaux et communautaires;
 - » Veiller à ce que toute politique d'accès à Internet intègre trois principes:
 - i)** une couverture ouverte et concurrentielle, sans limitation d'accès au contenu et dans le plein respect du principe de neutralité du réseau;
 - ii)** l'accès aux appareils, en quantité et en qualité, en fonction des besoins des personnes et en tenant compte de leurs vulnérabilités physiques et socio-économiques;
 - iii)** le soutien aux processus de formation et au développement des compétences et des aptitudes numériques.
 - » Œuvrer à l'extension et à l'amélioration de la couverture en partenariat avec les petits et grands opérateurs et les réseaux communautaires;
 - » À titre exceptionnel, autoriser les opérateurs à gérer le trafic transporté par leurs réseaux pendant la pandémie afin d'assurer la continuité de la prestation de services et l'accès continu aux contenus essentiels liés à la santé, aux informations sur la COVID-19, l'enseignement à distance, et en général, à l'accès aux contenus autorisés ou développés par les États pour garantir les droits;
 - » Prendre des mesures positives et différenciées pour faire face à la situation d'extrême vulnérabilité dans laquelle se trouvent certains groupes de personnes (communautés autochtones, personnes d'ascendance africaine, femmes, enfants et adolescents, et personnes âgées, entre autres) afin qu'ils puissent avoir accès aux services de base tels que l'éducation, les soins de santé les possibilités de travail à distance et le contact avec leur famille.
- 02** Promouvoir des mesures éducatives permettant à tous de faire un usage autonome, indépendant et responsable de l'internet.
- 03** Ne pas recourir au blocage ou à la suspension généralisée de contenus, d'applications ou de sites web afin de lutter contre des nouvelles délibérément fausses concernant la COVID-19.
- 04** Respecter et garantir le droit à la vie privée comme principe directeur de l'environnement numérique et comme condition préalable à l'exercice du droit à la liberté d'expression en ligne. À cet égard, les États doivent veiller à ce que le déploiement des technologies numériques susceptibles de limiter le droit à la vie

privée et les libertés fondamentales en général soit établi par la loi, ait un objectif et un calendrier définis, et soit évalué périodiquement quant à son efficacité et aux risques d'impact.

- 05** Promouvoir et renforcer les mécanismes nationaux de gouvernance d'internet.
- 06** Produire des données et des statistiques sur les niveaux d'accès à internet sur l'ensemble du territoire afin d'orienter la conception des politiques publiques, comprenant au minimum des chiffres ventilés en fonction des provinces et des zones géographiques, du sexe, de l'âge et du type de connexion. En particulier, fournir des chiffres sur la pénétration d'internet dans les communautés vulnérables, les zones rurales, les secteurs traditionnellement victimes de discrimination et les peuples autochtones.
- 07** Promouvoir l'accompagnement des organismes indépendants de défense des droits de l'homme institués au niveau national - tels que les bureaux nationaux des défenseurs du peuple ou les médiateurs - dans la planification et le déploiement des politiques publiques en matière d'accès et de connectivité, qui puissent offrir une approche respectueuse des droits de l'homme dans ces processus.