

7.12.2009

## Les principaux résultats de l'étude « Les jeunes off-line et la fracture numérique »

Cette étude, réalisée par la Fondation Travail-Université pour le SPP Intégration sociale, s'intéresse aux jeunes qui n'utilisent pas internet ou qui n'en ont qu'un usage très occasionnel ou très limité : les jeunes dits "off-line". Elle se focalise sur les jeunes de la tranche d'âge de 16 à 25 ans, car c'est à la sortie de l'adolescence que les jeunes connaissent une série de transitions dans leur vie personnelle et deviennent progressivement concernés par les usages d'internet dans tous les domaines de la vie en société. Les jeunes off-line sont d'autant plus exposés à des risques de marginalisation ou d'exclusion qu'ils ne représentent qu'une minorité au sein de leur génération.

### Le public cible de l'étude

Les jeunes entre 16 et 25 ans sont censés appartenir à la génération des "natifs numériques". Ils sont réputés posséder un degré de familiarité élevé avec l'ordinateur, internet et les autres technologies numériques, comme le téléphone mobile et l'image numérique. Le discours sur la génération des natifs numériques donne l'impression d'un groupe d'âge homogène, qui évolue dans un environnement peu différencié.

Pourtant, loin de présenter des caractéristiques homogènes, les jeunes entre 16 et 25 ans constituent un public très diversifié. Sur 100 jeunes dans cette tranche d'âge, on trouve 45 étudiants de moins de vingt ans, 25 travailleurs de vingt ans et plus, 17 étudiants de vingt ans et plus, 6 chômeurs (dont un de moins de vingt ans), 3 travailleurs de moins de vingt ans et 4 jeunes qui ne sont ni au travail, ni au chômage, ni aux études. Le décrochage scolaire touche environ un jeune sur dix, de même que l'illettrisme.

Entre 16 et 25 ans, les jeunes sont confrontés à une série de transitions : de l'enseignement vers le marché du travail, de la dépendance vers l'autonomie, du foyer familial vers l'installation dans l'une ou l'autre forme de ménage indépendant. La génération actuelle des 16-25 ans connaît des formes de transition beaucoup plus diversifiées que la génération précédente, aussi bien dans son insertion sur le marché du travail que dans les modalités de construction de son autonomie. Cette question de la transition entre l'adolescence et la vie adulte distingue la présente étude de nombreuses autres recherches qui portent sur les usages des TIC par les enfants ou les adolescents.

## **Le besoin d'élargir la notion de « jeune off-line »**

Le point de départ de l'étude est la question de savoir s'il existe, parmi les jeunes entre 16 et 25 ans, des formes de "marginalisation numérique" et quelles en sont les conséquences en termes d'inégalités sociales. Cependant, il est vite apparu que les jeunes "totalement off-line" étaient très peu nombreux : 5% selon l'enquête Statbel 2008, encore moins selon d'autres sources. Ils ne constituent pas un groupe social particulier, que l'on pourrait caractériser par les variables sociodémographiques auxquelles on a habituellement recours pour décrire la fracture numérique.

Si peu de jeunes sont totalement off-line, ils ne sont pas pour autant tous totalement on-line. Il faut donc élargir la notion initiale de jeune off-line, pour inclure les jeunes qui n'utilisent internet que rarement, ou bien de manière intermittente, ou encore de manière limitée à quelques usages élémentaires. On parlera alors de situations de "quasi-déconnexion". Selon Statbel (2008), la population des 16-24 ans se répartit entre 75% d'utilisateurs assidus d'internet (plusieurs fois par semaine), 16% d'utilisateurs non assidus (au moins une fois dans le dernier trimestre) et 9% d'utilisateurs épisodiques ou non utilisateurs (pas au cours du dernier trimestre). Les utilisateurs épisodiques ne sont cependant pas étrangers à l'univers des TIC : selon l'enquête AWT 2008, ils ont presque tous un GSM haut de gamme et souvent une console de jeux.

Le public concerné par les situations de quasi-déconnexion est, lui aussi, hétérogène. Selon les enquêtes existantes, la situation socioéconomique (niveau de revenu, catégorie socioprofessionnelle du jeune ou de ses parents) n'est pas un facteur explicatif déterminant. Les structures familiales, le niveau ou le type d'éducation et le milieu culturel jouent un rôle plus important que la situation économique. Selon les acteurs de terrain de l'aide à la jeunesse, il n'existe pas un groupe particulier de jeunes off-line, mais plutôt une grande diversité de situations de quasi-déconnexion ne concernant, chacune d'entre elles, qu'un petit nombre de jeunes. Le rapport des parents à culture numérique contemporaine joue un rôle important dans les situations de quasi-déconnexion des jeunes. Ainsi, le fonctionnement familial est un facteur explicatif de nombreuses situations de quasi-déconnexion des jeunes filles. De plus, les projets d'inclusion numérique à destination des jeunes en provenance de milieux défavorisés se sont révélés rares. Un manque de sensibilisation à l'égard de cette problématique a été constaté lors des contacts pris avec les acteurs de l'aide à la jeunesse.

Même si les lieux d'utilisation d'internet par les jeunes se sont diversifiés au cours des dernières années, le domicile garde une importance primordiale. Toutefois, les jeunes totalement ou quasiment off-line ne proviennent pas exclusivement de ménages off-line.

La question de la fracture numérique chez les jeunes est plus subtile et moins apparente que chez les adultes. Il s'agit d'examiner à la fois les disparités liées à la qualité de l'accès à internet et aux modes d'usages. Les disparités liées à l'exploitation des contenus numériques créent des phénomènes de segmentation des usages au sein de la jeune génération. Elles peuvent aussi révéler d'autres fragilités, notamment par rapport au marché du travail.

Alors que de nombreuses études portent sur les usages et les risques d'internet pour les adolescents, peu d'études s'intéressent au "comportement numérique" des jeunes dans la transition entre l'adolescence et l'âge adulte, entre la formation et le marché du travail, entre le foyer familial et la vie autonome. L'accent mis sur les dangers d'internet détourne l'attention de la problématique de l'exclusion numérique chez les jeunes.

## Usage et non-usage chez les jeunes : de la déconnexion au décalage

De manière convergente, l'analyse des données statistiques, l'aperçu des recherches existantes et la contribution des acteurs de terrain conduisent à un même constat : il existe un décalage entre l'expérience des jeunes sur internet et les attentes de la société à leur égard en matière d'usages des TIC dans la sphère socioéconomique.

L'univers numérique des jeunes présente en effet quelques caractéristiques spécifiques. Les enquêtes sur les utilisateurs d'internet font ressortir que les jeunes de 16-24 ans présentent un profil contrasté par rapport aux tranches d'âge 25-34 ans et 35-44 ans. Si les usages de base d'internet sont très largement répandus chez les jeunes de 16-24 ans, les usages commerciaux et administratifs le sont moins. Les jeunes belges semblent réticents au commerce électronique. Ils sont moins nombreux que dans les pays voisins à utiliser des services administratifs, commerciaux et de recherche d'information.

L'expérience des jeunes sur internet poursuit principalement des objectifs de communication et de détente. Des usages tels que le multimédia numérique, la messagerie instantanée, les réseaux sociaux ont, pour la plupart d'entre eux et indépendamment de leur origine sociale ou de leur niveau d'instruction, une forte dimension identitaire. Dans la sphère socioéconomique, par contre, ce sont d'autres usages qui sont mis en valeur, notamment l'utilisation de logiciels, la recherche et le traitement d'informations en ligne, les applications financières et commerciales, les services publics en ligne, etc. C'est à l'aune de ces usages qu'est habituellement évaluée l'intégration dans la société de l'information – et donc, en creux, les risques d'exclusion de la société de l'information. Le décalage entre l'univers des usages dominants des jeunes et les exigences de la sphère socioéconomique est parfois profond. Or, les jeunes entre 16 et 25 ans sont des jeunes en transition, pour lesquels ce décalage peut être source de problèmes d'autonomie et d'insertion socioéconomique.

Pour les jeunes qui sont dans des situations de quasi-déconnexion, le décalage est encore plus grand, il devient un fossé. L'exclusion dont sont victimes les jeunes off-line n'est donc pas une mise à l'écart des TIC, mais une situation de décalage profond entre, d'une part, leur expérience limitée des TIC et d'autre part, les comportements qui sont attendus d'eux dans leur insertion dans le travail, la formation et la vie autonome en société. Le mot "fracture" prend ici un sens particulier, celui d'un fossé entre deux univers. Il s'agit d'une forme spécifique de fracture numérique au second degré, c'est-à-dire au niveau des inégalités dans les usages une fois que la barrière de l'accès est franchie.

Chez les jeunes, le niveau de familiarité avec l'informatique et internet est élevé, mais il n'est pas homogène. L'apprentissage par la pratique et l'aide du réseau de relations sont des modalités très fréquentes d'apprentissage, à côté des canaux formels d'enseignement. Cependant, l'enquête Statbel 2008 indique que 36% des jeunes entre 16 et 25 ans sont uniquement capables de réaliser des tâches élémentaires sur internet. Quel que soit leur degré de familiarité avec les TIC, ces jeunes sont 33% à considérer que leurs compétences informatiques ne sont pas suffisantes par rapport aux exigences du marché du travail.

Les recherches sur les usages d'internet par les jeunes montrent qu'internet a une fonction sociale et identitaire essentielle pour les jeunes. Cette fonction sociale et identitaire est ce qui distingue le plus les pratiques numériques des jeunes de celles des adultes. Par ailleurs, bien que les jeunes réalisent leurs recherches sur internet plus rapidement que leurs aînés, ils consacrent peu de temps à évaluer la qualité de l'information, sa pertinence et son exactitude. La culture de l'information des jeunes ne s'est pas améliorée avec un accès élargi à la technologie.

Pour les acteurs de terrain, le problème se situe dans le décalage entre l'expérience numérique des jeunes et les attentes de la société à leur égard en matière d'usages des TIC dans la sphère socioéconomique. Selon eux, les institutions d'enseignement et les pouvoirs publics n'ont qu'une notion imprécise des connaissances et des compétences TIC réelles des jeunes. Par ailleurs, le fait d'être jeune ne procure pas en soi d'avantages en ce qui concerne une approche plus stratégique et plus critique d'internet.

De plus, les compétences mobilisées d'une part, dans les usages de communication, multimédia et jeu, et d'autre part, dans les activités en ligne qui relèvent de la sphère socioéconomique, sont de nature différente. Selon nos interlocuteurs de terrain, les jeunes perçoivent ces deux catégories d'usages comme des mondes différents. Certains jeunes sont capables d'établir des passerelles entre ces deux mondes et de se sentir familiers dans les deux univers, d'autres ne le sont pas.

Le défi de l'inclusion numérique des jeunes consiste donc à construire des passerelles entre ces deux mondes et à apprendre à y faire le va-et-vient, de manière autonome. Les jeunes en situation de quasi-déconnexion ont à la fois besoin de découvrir ces passerelles et d'apprendre comment les emprunter avec succès. Pour cela, ils ont besoin d'un accompagnement qui leur permet de faire ce chemin, qui pour les plus défavorisés d'entre eux, constitue, s'ils sont seuls, un véritable parcours d'obstacles.

## Les mesures envisagées

En passant en revue divers programmes d'action en faveur de l'inclusion numérique, en Belgique et en Europe, on se rend compte que les jeunes off-line figurent rarement parmi les préoccupations de ces programmes. Deux groupes à risques sont généralement identifiés : les jeunes qui ne sont ni en emploi, ni dans l'enseignement ni dans la formation, ainsi que ceux qui suivent un enseignement spécial.

Les acteurs de terrain ont des propositions à formuler. Ils partent du constat que, pour les jeunes, les TIC sont un moyen de se découvrir eux-mêmes et de découvrir les autres ; toutefois, un accompagnement et un soutien adaptés sont souvent nécessaires pour les jeunes en situation de quasi-déconnexion. Pour cela, les travailleurs de l'aide à la jeunesse doivent apprendre à mieux utiliser les TIC comme outil d'éducation, de communication et d'intervention sociale. Ils souhaitent que les pouvoirs publics et les médias délivrent un message plus équilibré sur les risques et les opportunités d'internet pour les jeunes.

## Les recommandations

D'une manière générale, ces recommandations visent à appréhender la situation des jeunes off-line ou quasiment off-line de manière intégrée, en remplaçant la question des pratiques numériques des jeunes entre 16 et 25 ans dans le cadre plus large de leur vécu, de leurs activités et de leur transition vers l'autonomie.

### *Recommandations aux autorités publiques fédérales ou régionales*

1. Dans les programmes en faveur de l'inclusion numérique, il convient d'accorder une place plus importante aux jeunes défavorisés, particulièrement pour favoriser la transition entre leur univers d'usages et les modèles d'usages que la société attend d'eux. Les parents off-line qui ont de grands adolescents à la maison sont également une cible importante de la réduction de la fracture numérique, car leur non-usage risque de se reporter sur la jeune génération.

2. Le dispositif actuel de l'enquête nationale sur l'utilisation des TIC par les ménages et les individus ne permet pas une analyse quantitative assez fine des comportements numériques des jeunes et de leurs conséquences sociales. Les autorités fédérales sont invitées à lancer une enquête nationale sur les usages des TIC par les jeunes, en se basant sur les résultats de la présente étude.
3. Dans le soutien aux espaces publics numériques et autres formes d'accès public à internet, une plus grande attention doit être accordée à des dispositifs qui peuvent attirer davantage les jeunes, notamment en les localisant dans des lieux qui sont spontanément fréquentés par les jeunes.
4. Les mesures qui consistent à distribuer des ordinateurs recyclés à des publics défavorisés ne sont pas pertinentes pour les jeunes – sans préjuger de leurs effets positifs pour d'autres publics. Les usages d'internet préférés par les jeunes nécessitent des ordinateurs multimédia performants ; les jeunes défavorisés peuvent se sentir dévalorisés face à du matériel au rabais.
5. Les mesures qui visent à réduire le coût des abonnements à internet sont pertinentes pour les jeunes, notamment ceux qui sont en transition vers leur autonomie, dans des situations parfois précaires. On peut penser à une “formule jeunes” pour les tarifs de connexion à internet, sous certaines conditions et pour une durée limitée. Une telle formule pourrait s'adresser aux jeunes qui sont demandeurs d'emploi, à ceux qui suivent un parcours d'insertion professionnelle, à ceux qui bénéficient du revenu d'intégration sociale ou à ceux qui sont pris en charge par des services d'aide à la jeunesse.

#### ***Recommandations aux responsables de campagnes de sensibilisation***

6. Dans les campagnes de sensibilisation destinées aux jeunes et aux parents, l'accent doit être mis de manière équilibrée sur les opportunités et les risques pour les jeunes. Le message concernant les risques doit être repensé en fonction des effets pervers qu'il peut provoquer auprès de parents off-line ou peu familiarisés avec les TIC.

#### ***Recommandations aux institutions d'enseignement et de formation***

7. Dans les hautes écoles qui forment des travailleurs sociaux et d'autres intervenants psychosociaux dans le domaine de l'aide à la jeunesse, il est important d'incorporer une formation à l'usage des nouveaux médias numériques interactifs dans le travail social ou psychologique.
8. Dans les programmes de l'enseignement secondaire, en particulier dans les filières techniques et professionnelles, ainsi que dans la formation en alternance, il est nécessaire de favoriser les méthodes pédagogiques qui permettent aux jeunes de dépasser progressivement les limites de leur propre univers internet, mais en valorisant celui-ci plutôt qu'en le diabolisant.
9. D'une manière générale, les institutions d'enseignement devraient faciliter une meilleure convergence entre la formation aux TIC et l'éducation aux médias, plus particulièrement aux nouveaux médias numériques. L'éducation aux médias concerne notamment la capacité de décryptage des informations numériques et la promotion de bonnes pratiques. Elle peut se faire, entre autres, de manière transversale dans la plupart des matières enseignées, par le biais de méthodes pédagogiques interactives qui valorisent les pratiques numériques des élèves.

**Recommandations aux services d'aide à la jeunesse**

10. Les services d'aide à la jeunesse devraient utiliser davantage les nouveaux médias numériques interactifs dans le travail social ou psychologique, comme instrument de dialogue avec les jeunes ou comme support d'expression.
11. Les intervenants auprès des jeunes doivent être sensibilisés au fait que les usages que les jeunes font des technologies numériques jouent un rôle non négligeable dans leur développement personnel et dans la construction de leur identité.
12. Les animateurs ou formateurs qui accompagnent des jeunes en situation de quasi-déconnexion doivent être formés à établir avec eux une relation de confiance, basée sur un échange de connaissances et de savoir-faire plutôt que sur une relation classique de tutorat.

**Recommandations aux organisations de jeunes**

13. Les organisations de jeunes doivent sensibiliser leurs animateurs à l'expérience particulière des jeunes sur internet, à la fois pour mieux exploiter le potentiel créatif des usages des jeunes et pour aider ceux-ci à améliorer leurs compétences souvent limitées, dans un contexte où ils peuvent apprendre avec leurs pairs.
14. Les organisations de jeunes peuvent tirer des opportunités d'une conception de leurs espaces web et de leurs services en ligne qui formate l'information "descendante" en fonction des comportements d'usage des jeunes et qui exploite la capacité de ceux-ci à produire eux-mêmes du contenu.

**Recommandations aux concepteurs de services en ligne**

15. Dans la conception des interfaces, il est recommandé d'incorporer des liens qui permettent aux jeunes de passer facilement d'un univers à l'autre : d'un réseau social à un horaire de transports en commun, d'une messagerie instantanée à un service public, etc. En d'autres termes, il s'agit de développer les moyens techniques pour que le multitâche des jeunes puissent être aussi "multi-univers".

**Recommandations aux dirigeants d'entreprises et aux responsables du recrutement**

16. Les entreprises et autres organisations doivent tenir compte du décalage entre l'univers internet des jeunes et les compétences numériques qui sont attendues d'eux dans un contexte professionnel, notamment pour la définition des profils d'emplois et dans les tests de sélection. Elles doivent fournir aux jeunes les formations adéquates pour passer d'un univers à l'autre.
17. Les entreprises et autres organisations doivent être incitées à mettre en place des dispositifs organisationnels qui peuvent valoriser les compétences numériques des jeunes, notamment en matière de communication et d'interactivité. Ces compétences peuvent notamment être mises en valeur dans des relations de transfert d'expérience et d'apprentissage mutuel entre jeunes travailleurs et travailleurs âgés.

**Recommandations aux médias**

18. Les journalistes et autres responsables des médias sont invités à adopter une attitude critique vis-à-vis du mythe de la génération des natifs numériques, qui ne correspond pas à la diversité des usages des jeunes et qui masque les difficultés que ceux-ci peuvent rencontrer quand il s'agit d'aller au-delà des fonctions de communication instantanée et de divertissement multimédia. Ce mythe crée des stéréotypes défavorables aux jeunes, qui peuvent accroître le

sentiment de marginalisation de certains jeunes, voire susciter des attitudes de honte inavouée, semblables à celles que l'on rencontre dans l'illettrisme.

19. La capacité de décryptage de l'information en ligne et des usages des médias numériques est une nécessité non seulement pour les jeunes, mais aussi pour leurs parents. Il s'agit notamment d'une dimension de la mission d'éducation permanente des médias de service public et des médias communautaires.

Périne Brotcorne  
Luc Mertens  
Gérard Valenduc

Décembre 2009

Contacts :  
Fondation Travail-Université (FTU)  
Rue de l'Arsenal, 5 à 5000 Namur  
081-725122  
[gvalenduc@ftu-namur.org](mailto:gvalenduc@ftu-namur.org)