



Les jeunes off-line et la fracture numérique

*Les risques d'inégalités dans la génération des
"natifs numériques"*

Périne Brotcorne
Luc Mertens
Gérard Valenduc

SEPTEMBRE 2009

ÉTUDE RÉALISÉE PAR LA
FONDATION TRAVAIL-UNIVERSITÉ
POUR LE SERVICE PUBLIC DE PROGRAMMATION
INTÉGRATION SOCIALE



Étude réalisée à la demande du Service public de programmation Intégration sociale et de son Ministre de tutelle, par le Centre de recherche Travail & Technologies de l'asbl Fondation Travail-Université (Namur).

© **SPP Intégration sociale, 2009 – POD Maatschappelijke integratie, 2009**

Reproduction autorisée, sauf dans un but commercial, moyennant citation complète du titre et des auteurs de la publication, ainsi que du commanditaire.

SPP Intégration sociale, Cellule “fracture numérique”
Boulevard Roi Albert II, 30 – B-1000 Bruxelles
Contacts : pascale.lafontaine@mi-is.be ; helena.bex@mi-is.be

FTU – Fondation Travail-Université ASBL
Centre de recherche Travail & Technologies (<http://www.ftu-namur.org>)
Rue de l'Arsenal, 5 – B-5000 Namur
Tél. (0)81-725122, fax (0)81-725128
Contact : gvalenduc@ftu-namur.org

Sommaire

Introduction	5
Chapitre I Le besoin d'élargir la notion de jeunes off-line	7
Chapitre II Usage et non-usage chez les jeunes : de la déconnexion au décalage	33
Chapitre III Les mesures à envisager	59
Chapitre IV Conclusions et recommandations	67
Bibliographie	75
Annexe : données statistiques complémentaires	81
Table des matières	87



Introduction

Ce document constitue le rapport final d'une étude menée par la Fondation Travail-Université (FTU) à la demande du Service public fédéral de programmation "Intégration sociale", dans le cadre du plan national d'action contre la fracture numérique. Cette étude 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. C'est aussi dans cette tranche d'âge que la plupart des jeunes se construisent et partagent une culture numérique commune.

Ces 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. Les risques d'exclusion se situent dans les quatre grands domaines pris en compte dans le plan d'action national contre la fracture numérique : l'emploi, la formation et le développement professionnel ; l'accès à l'information et aux services en ligne ; la participation à de nouveaux modes de communication et d'échange ; la participation à la vie culturelle et citoyenne.

Les enjeux sociétaux et politiques de l'exclusion numérique parmi les jeunes sont d'autant plus importants que les établissements d'enseignement et de formation professionnelle, les institutions du marché du travail, les administrations, les employeurs attendent implicitement de tous les jeunes un comportement conforme aux stéréotypes de la "génération internet".

Quatre questions clés doivent être distinguées. Qui sont les jeunes off-line ? De quelle manière et pourquoi sont-ils off-line ? Quelles en sont les conséquences pour eux ? Quelles sont les mesures nécessaires et comment les envisager ?

Pour répondre à ces questions, qui constituent la trame de ce rapport, trois approches complémentaires ont été mises en œuvre : un aperçu de la littérature scientifique sur les risques d'exclusion numérique parmi les jeunes, une exploitation des sources statistiques et des enquêtes existantes, une série de rencontres avec des acteurs de terrain qui travaillent avec des jeunes défavorisés, dans les trois Régions du pays.

Une hypothèse de départ de la recherche était en effet que les jeunes off-line sont aussi des jeunes défavorisés ou en difficulté. Ce volet interactif de la recherche a reposé sur l'organisation de deux workshops – l'un en néerlandais, l'autre en français – auxquels ont participé des travailleurs sociaux de services d'aide à la jeunesse, des éducateurs, des formateurs, des animateurs d'associations de jeunes. Les workshops ont été complétés par une série de rencontres individuelles avec des acteurs de terrain. Cette démarche a permis de mieux cerner le public des jeunes off-line ou quasiment off-line, d'en appréhender la diversité, de comprendre quels sont concrètement les risques auxquels ces jeunes sont exposés. Elle permet de proposer des recommandations qui répondent aux interrogations et aux attentes exprimées sur le terrain.

Ce rapport final est conçu dans une optique de vulgarisation scientifique et d'aide à la décision politique. Il s'adresse d'abord à tous ceux qui sont concernés par les politiques d'intégration sociale ou d'intégration numérique destinées à la jeunesse, aussi bien du côté de l'élaboration des politiques que de leur mise en oeuvre. Plus largement, il intéressera tous les acteurs concernés par l'évolution de la fracture numérique et par les défis de l'inclusion sociale.

L'équipe de recherche

L'étude a été réalisée par la FTU à Namur, de janvier à septembre 2009, par Périne Brotcorne, Luc Mertens et Gérard Valenduc.

Périne Brotcorne, historienne et sociologue, est chargée de recherche à la Fondation Travail-Université (FTU). Elle participe à plusieurs projets de recherche sur les inégalités numériques et sur les aspects sociaux de la diffusion des TIC.

Luc Mertens, bibliothécaire et licencié en philosophie, a notamment fondé et présidé le VSNG (Vlaams Steunpunt Nieuwe Geletterdheid) et lancé la fête de l'internet en Flandre. Il est collaborateur scientifique à la FTU et est actif dans le monde de l'inclusion numérique en Flandre.

Gérard Valenduc, docteur en sciences, est codirecteur du centre de recherche de la FTU à Namur et professeur invité à l'Université de Louvain-la-Neuve (département de communication) et à l'Université de Namur (faculté d'informatique). Ses recherches portent sur les mutations du travail dans la société de la connaissance et sur les relations entre innovation et société.

Les auteurs remercient Julien Van Geertsom, président du comité de direction du SPP Intégration sociale, ainsi que Helena Bex et Pascale Lafontaine, de la cellule "fracture numérique" du SPP Intégration sociale, qui ont accompagné la réalisation de l'étude. Ils remercient également tous les interlocuteurs qu'ils ont rencontrés dans les organisations de jeunes et les services d'aide à la jeunesse, notamment ceux qui ont contribué à la réussite des workshops francophones et néerlandophones.



Le besoin d'élargir la notion de "jeunes off-line"

Comment caractériser le public des jeunes off-line parmi les 16-25 ans, c'est-à-dire dans cette tranche d'âge que certains appellent la "génération internet" ou les "natifs numériques" ? S'il n'y a que très peu de jeunes de cette tranche d'âge qui n'ont jamais utilisé internet, les sources statistiques existantes indiquent toutefois qu'environ 10% d'entre eux sont seulement des utilisateurs épisodiques d'internet. La première partie de ce chapitre exploite ces sources statistiques pour préciser la composition de ce public des jeunes off-line ; elle montre aussi les limites de ces sources statistiques. La seconde partie résume les principaux acquis de la littérature scientifique concernant l'usage et le non-usage d'internet par les jeunes. La troisième partie rend compte du point de vue d'acteurs de terrain, dans le domaine de l'éducation, de l'animation ou de l'aide à la jeunesse, et de leur perception du phénomène off-line chez les jeunes entre 16 et 25 ans.

1. Un premier repérage à travers les données statistiques

Pour comprendre qui sont les jeunes off-line et dans quels milieux on peut les rencontrer, il est utile de préciser brièvement les principales caractéristiques sociodémographiques de la population des jeunes de 16 à 24 ans inclus¹. Quelle est la proportion d'étudiants, de travailleurs, de demandeurs d'emplois, d'inactifs ? Y a-t-il des différences entre jeunes garçons et jeunes filles, ou entre francophones et néerlandophones ? Ces précisions sont nécessaires pour interpréter les données statistiques sur l'utilisation ou la non-utilisation d'internet par ces jeunes.

¹ Les principales sources de données utilisées sont les enquêtes sur les forces de travail (Eurostat, Statbel) et les enquêtes sur la société de l'information (Eurostat), alimentées pour la Belgique par l'enquête Statbel sur les usages des TIC par les individus. Une précision concernant la tranche d'âge : les enquêtes concernant l'utilisation des TIC se réfèrent à la tranche d'âge de 16 à 24 ans inclus, tandis que l'enquête sur les forces de travail se réfère à la tranche d'âge de 15 à 24 ans inclus (selon la définition de la population en âge de travailler : 15 à 64 ans). Cette distinction sera précisée dans chaque tableau de données.

1.1 Un bref profil des jeunes entre 16 et 25 ans en Belgique

La situation par rapport aux études et au marché du travail

En 2008, la population des 15-24 ans représente 12% de la population totale en Belgique et cette proportion est stable depuis 2002. Elle comprend 62.5% d'étudiants, 27.5% de jeunes ayant un emploi, 6.4% de chômeurs et 3.6% d'inactifs non étudiants (source : Eurostat). Le tableau 1 montre la répartition de ces quatre statuts selon le genre, selon le niveau du diplôme le plus élevé déjà obtenu et selon la Région.

Tableau 1
Répartition 2008 des différents statuts des jeunes 15-24 selon l'âge, le genre,
le diplôme obtenu et la Région
 (% de la population 15-24 ans – pourcentages en ligne)

	<i>Au travail</i>	<i>Au chômage</i>	<i>Étudiants</i>	<i>Autres inactifs</i>
Tous	27.4	6.0	63.1	3.5
<i>Selon l'âge</i>				
15-19 ans	7.2	2.4	88.4	(2.0)
20-24 ans	47.9	9.6	35.3	7.2
<i>Selon le genre</i>				
Hommes	29.7	6.3	61.9	2.1
Femmes	25.0	5.8	64.4	4.8
<i>Selon le niveau de diplôme déjà obtenu</i>				
Secondaire inférieur	12.1	4.7	78.6	4.5
Secondaire supérieur et professionnel	35.9	6.9	54.2	3.1
Supérieur court ou long	61.3	7.8	29.6	1.3
<i>Selon la Région (2006 au lieu de 2008)</i>				
Flandre	32	5	60	3
Bruxelles	21	11	59	9
Wallonie	22	10	62	6

Sources : 2008 = Eurostat ; 2006 = IWEPS (Vanderstricht, 2008)

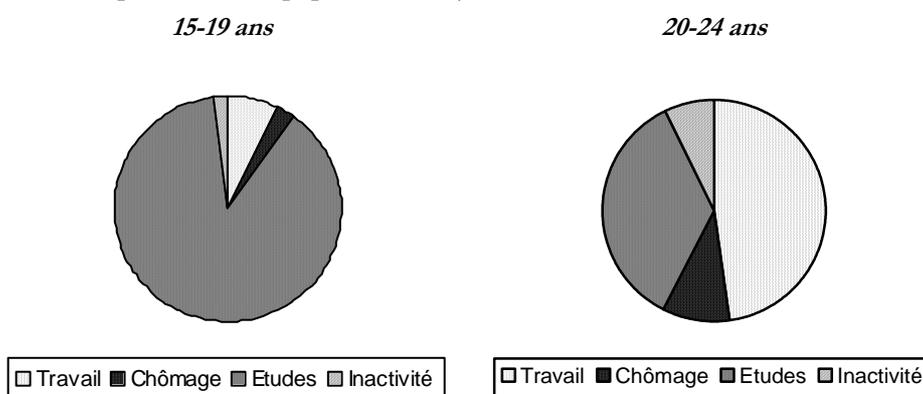
Une précaution s'impose d'emblée à propos des données concernant la notion de niveau d'instruction, telle qu'elle est utilisée dans les statistiques nationales et européennes² : dans la tranche d'âge 15-24 ans, qui comporte près de deux tiers d'étudiants, le niveau maximum de diplôme obtenu n'est pas un reflet exact du niveau d'instruction. En effet, un étudiant universitaire est classé parmi les diplômés du secondaire

² Niveau d'instruction *inférieur* : au maximum un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur. Niveau *moyen* : au maximum un diplôme de l'enseignement secondaire général, technique ou professionnel (y compris l'enseignement post-secondaire en dehors de l'enseignement supérieur). Niveau *supérieur* : diplôme de l'enseignement supérieur court ou long.

supérieur (niveau d'instruction moyen), tout comme un jeune travailleur ou chômeur qui a terminé des études professionnelles ; un étudiant qui termine ses études secondaires ou une 7^{ème} professionnelle est classé dans les diplômés du secondaire inférieur (niveau d'instruction faible) ; et ainsi de suite. Dans cette tranche d'âge, la variable "niveau d'instruction" est clairement dépendante de l'âge.

Dans la tranche d'âge 15-24 ans, deux sous-groupes d'âge peuvent être distingués : les 15-19 ans et les 20-24 ans, car les situations respectives de ces deux sous-groupes d'âge sont très différentes en matière d'études et de marché du travail (tableaux A1 et A2 de l'annexe statistique, 2007).

Graphique 1
Répartition de la population des jeunes de 15-24 ans selon le statut



Entre 15 et 19 ans, neuf jeunes sur dix sont encore aux études, tandis qu'entre 20 et 24 ans, six sur dix sont sur le marché du travail.

Entre 15 et 19 ans, neuf jeunes sur dix sont encore aux études et un sur dix est sur le marché du travail. Parmi cette petite minorité, le taux de chômage est très élevé (30%)³. Les hommes sont proportionnellement un peu plus nombreux que les femmes à être sur le marché du travail, tandis que les femmes sont un peu plus nombreuses à être encore aux études. Il n'y a pas d'écart significatif entre les trois Régions. Rappelons que l'obligation scolaire (y compris l'apprentissage encadré et la formation en alternance) s'étend jusqu'à 18 ans.

Entre 20 et 24 ans, environ un jeune sur trois est encore étudiant (37% des femmes et 31% des hommes), sans différence importante entre les Régions. Dans cette tranche d'âge, il existe d'importantes disparités :

³ Pour rappel, le *taux d'emploi* et le *taux de chômage* ne sont pas mesurés par rapport aux mêmes populations de référence. Le *taux d'emploi* est mesuré par rapport à la population en âge de travailler (15-64). Le taux d'emploi des jeunes 15-24 est donc le rapport entre le nombre de jeunes 15-24 qui ont un travail (salaire ou indépendant) et la population totale de cette tranche d'âge. Le *taux de chômage* est mesuré par rapport à la population active, c'est-à-dire l'ensemble de ceux qui travaillent ou qui sont demandeurs d'emploi, à l'exclusion des étudiants et autres inactifs. Le taux de chômage des jeunes 15-24 ans est donc le rapport entre le nombre de demandeurs d'emploi et la population active dans cette tranche d'âge.

- *Selon les niveaux de diplôme.* Parmi les jeunes 20-24 qui n'ont pas de diplôme du secondaire supérieur, 31% poursuivent encore des études et 62% sont sur le marché du travail, avec un taux de chômage de 29%. Parmi les jeunes 20-24 qui ont un diplôme du secondaire mais pas (ou pas encore) de diplôme supérieur, 40% poursuivent des études et 52% sont sur le marché du travail, avec un taux de chômage de 16%. Enfin, un jeune sur cinq ayant un diplôme d'enseignement supérieur poursuit encore des études et deux sur trois travaillent ; le taux de chômage parmi ces diplômés est plus faible (11%).
- *En matière d'inactivité.* La proportion d'inactifs non étudiants est significative : elle s'élève à 8% parmi les femmes, ainsi que parmi les titulaires d'un diplôme du secondaire. Elle monte jusqu'à 13% en Région bruxelloise : un jeune bruxellois sur huit entre 20 et 25 ans n'est ni étudiant, ni sur le marché du travail ; les deux tiers d'entre eux sont des femmes.
- *Selon le sexe.* La proportion d'hommes au travail (53%) est plus élevée que la proportion de femmes au travail (45%), alors que les proportions d'hommes et de femmes au chômage sont similaires. L'écart entre hommes et femmes en emploi s'explique par le fait que les femmes sont plus nombreuses parmi les étudiants et les autres inactifs.
- *Selon la Région.* En termes d'emploi et de chômage, les écarts entre la Flandre d'une part, Bruxelles et la Wallonie d'autre part, sont très importants. Le taux d'emploi des jeunes flamands de 20-24 ans est de 57% (taux de chômage : 11%), contre 39% en Wallonie (taux de chômage : 31%) et 34% à Bruxelles (taux de chômage : 33%).

En résumé, sur 100 jeunes de 15 à 24 ans inclus, on trouve 45 étudiants de moins de 20 ans et 17 étudiants de 20 ans ou plus, 3 travailleurs de moins de 20 ans et 25 travailleurs de 20 ans ou plus, 6 chômeurs dont un de moins de vingt ans, et 4 inactifs non étudiants.

Les inégalités se manifestent surtout dans la tranche d'âge des 20-24 ans. Elles trouvent toutefois leurs racines plus tôt, notamment dans le décrochage scolaire.

Par rapport à l'emploi et à la formation, les inégalités sociales se manifestent surtout dans la tranche d'âge des 20-24 ans. Elles trouvent toutefois leurs racines plus tôt, notamment dans le décrochage scolaire. Il est difficile de mesurer de manière simple le décrochage scolaire et ses impacts, mais on peut l'appréhender à l'aide de divers indicateurs. Par exemple, Eurostat utilise comme indicateur la proportion de jeunes de 18 à 24 ans qui ont quitté le système éducatif avec seulement un diplôme primaire ou secondaire inférieur, c'est-à-dire sans avoir terminé des études secondaires. En Belgique, cette proportion est de 12.3% (13.9% chez les hommes, 10.7% chez les femmes) (Eurostat, 2007).

Selon une étude réalisée pour le Conseil économique et social de la Région wallonne (Mainguet, 2008, pp. 15-16), une des explications des écarts entre la Flandre et les deux autres Régions en termes d'emploi des jeunes réside dans le nombre élevé de jeunes wallons et bruxellois qui quittent le système éducatif sans diplôme de l'enseignement secondaire.

Parmi les jeunes 15-19 ans qui ont quitté le système éducatif, 68% ont un niveau d'instruction faible en Wallonie (au maximum un diplôme secondaire inférieur), contre 49% en Flandre. Parmi les jeunes 20-24 ans qui ont quitté le système éducatif, la proportion de jeunes ayant un niveau d'instruction faible est de 40% à Bruxelles, 26% en Wallonie et 18% en Flandre.

Le problème du décrochage scolaire a notamment des conséquences en matière d'illettrisme chez les jeunes. Parmi les jeunes entre 16 et 25 ans, environ 10% sont confrontés à des problèmes d'illettrisme, avec deux publics cibles particuliers : les jeunes qui ont décroché de l'école sans avoir obtenu de diplôme et les jeunes primo-arrivants (demandeurs d'asile ou sans-papiers). En Communauté française, les 16-25 ans représentent 14% du public des formations à l'alphabétisation de Lire & écrire.

Quelques caractéristiques démographiques

Sans surprise, la plupart des jeunes 16-25 sont célibataires. Dans le sous-groupe d'âge des 20-24 ans, la proportion de personnes mariées est, en 2006, de 7.8% (4% des hommes et 11.7% des femmes). Dans le même sous-groupe des 20-24 ans, 2% des hommes et 4% des femmes sont cohabitants non mariés avec enfants ; 3% des femmes sont isolées avec enfant(s) (Statbel, 2009). En Belgique, l'âge moyen des femmes lors de leur premier mariage est 27.3 ans, celui des hommes 29.5 ans. En 2000 (dernière donnée disponible), l'âge moyen des femmes lors de la naissance de leur premier enfant était de 28 ans (Eurostat News, 2008).

À partir de 20 ans surtout, les jeunes passent par diverses étapes de transition vers leur autonomie.

Il est difficile de trouver des données sur la proportion de jeunes qui vivent encore chez leurs parents ou qui vivent de manière autonome, d'autant plus que, parmi les étudiants, la vie en kot vient brouiller les frontières entre les deux catégories. Les indicateurs statistiques disponibles ne concernent pas des populations identiques :

- Les statistiques sur les ménages (année 2006) révèlent que, dans le sous-groupe d'âge des 20-24 ans, environ 12% des hommes et 10% des femmes constituent des ménages de personnes seules. La proportion n'a pas significativement augmenté entre 2001 et 2006, mais elle avait fortement augmenté au cours des années 1990 (Statbel, 2009).
- Si on prend pour référence les statistiques d'allocations familiales, le nombre de jeunes de 18 à 24 ans qui bénéficient encore d'allocations familiales représente environ 30% de cette tranche d'âge et il n'a pas connu d'évolution significative de 1996 à 2006 (ONAFIS 2007, p. 9 ; ONAFIS 2006, p. 22). L'augmentation du nombre d'étudiants, l'allongement des études et l'augmentation du nombre de jeunes demandeurs d'emploi en stage d'attente sont compensés par une augmentation du nombre de jeunes qui deviennent indépendants de leurs parents.

L'enquête Eurobaromètre sur la jeunesse (2007, p. 72) fournit quelques indications sur les raisons qui poussent les jeunes à rester plus longtemps chez leurs parents. Pour les jeunes belges de 18-30 ans, les raisons les plus souvent mentionnées sont de pouvoir bénéficier du confort sans en avoir la responsabilité (30%), le manque de logements disponibles à un prix abordable (27%) et le manque de moyens (26%).

Les questions liées à l'autonomie, contrainte ou choisie, des jeunes par rapport à leur famille sont également abordées de manière indirecte dans le cas des jeunes bénéficiaires du droit à l'intégration sociale (DIS) auprès des CPAS. Une étude réalisée par l'Institut pour un développement durable (Defeyt et Hissette, 2009) révèle que, en Région wallonne, 4.1% des jeunes de 18-24 ans sont bénéficiaires du DIS ; dans certaines grandes villes, le pourcentage est beaucoup plus élevé (Liège 9.6%, Mons 8.5%, Charleroi 6.3%). Entre 2002-2003 et 2007-2008, le nombre de jeunes wallons de 18-24 ans bénéficiaires du DIS a augmenté de 26.2% contre 5.5% pour les 24-64 ans. Cette augmentation peut être attribuée à deux causes : d'une part, un meilleur accès des jeunes au DIS suite à la loi de 2002 ; d'autre part, une précarisation croissante de la jeunesse, liée notamment à la paupérisation des parents, à l'éclatement des cellules familiales et aux difficultés d'intégration sur le marché du travail. Parmi les jeunes wallons bénéficiaires du droit à l'intégration sociale, 37.7% sont mis ou remis aux études et 6.1% sont réinsérés dans un emploi.

1.2 L'utilisation d'internet et de l'ordinateur chez les jeunes de 16 à 24 ans inclus

Y a-t-il des jeunes "totalement off-line" ?

Peu de jeunes de 16 à 24 ans peuvent être qualifiés de "totalement off-line", c'est-à-dire n'ayant jamais utilisé l'ordinateur ou internet. Selon Statbel (2008), seuls 4% des 16-24 ans n'ont jamais utilisé un ordinateur (2% en Flandre, 7% en Wallonie, 9% à Bruxelles) et 5% n'ont jamais utilisé internet (2% en Flandre, 8% en Wallonie, 10% à Bruxelles). Selon cette source, les différences entre Régions sont donc assez importantes.

Il y a très peu de jeunes totalement off-line. On n'en trouve que parmi les non étudiants qui ont un niveau de diplôme inférieur ou moyen.

Que nous apprend l'enquête Statbel sur le profil de ces jeunes "totalement off-line" ? On n'en rencontre quasiment pas chez les étudiants. Ils sont un peu moins nombreux parmi les femmes que parmi les hommes. La principale variable discriminante est le niveau d'instruction : les jeunes "totalement off-line" ne se rencontrent que parmi ceux qui ont un niveau d'instruction faible ou moyen (c'est-à-dire qu'ils sont soit très jeunes, soit peu diplômés). Dans ces deux catégories, il y a 8% de jeunes qui n'ont jamais utilisé l'ordinateur ou internet, ou qui n'ont utilisé ni l'un ni l'autre depuis plus d'un an. Compte tenu de l'effectif réduit des "totalement off-line" dans l'échantillon de l'enquête, il n'est pas possible de faire d'autres croisements statistiques.

Dans les comparaisons avec les pays voisins (Eurostat, 2008), la Belgique se situe à un niveau comparable à la France et la Grande-Bretagne, mais

se situe derrière les Pays-Bas, le Luxembourg et l'Allemagne, où le pourcentage de jeunes "totalement off-line" est insignifiant.

D'autres enquêtes estiment que la proportion de jeunes off-line est encore plus faible. Selon la dernière enquête annuelle de l'Agence wallonne des télécommunications (AWT) sur les usages des TIC par les citoyens wallons, moins de 1% des jeunes wallons sont totalement off-line (AWT, 2009). Le consultant en marketing InSites fournit une estimation semblable. Qu'est-ce qui peut expliquer une telle différence avec les chiffres de Statbel ? D'une part, il semble que la méthodologie de l'enquête Statbel conduise à une surestimation du nombre de jeunes non utilisateurs d'internet, car il s'agit d'une enquête face-à-face au niveau des ménages, sans que les enfants soient directement interrogés⁴. Or, notre consultation d'acteurs de terrain nous a appris que de nombreux parents, eux-mêmes off-line, ignorent l'usage que les adolescents font d'internet en dehors du domicile familial. D'autre part, il se peut que des enquêtes telles que celles de l'AWT ou de firmes de marketing, qui interrogent directement les jeunes, sous-estiment le nombre de non utilisateurs, car des jeunes off-line pourraient ne pas oser l'avouer, par honte, de manière analogue à de jeunes illettrés qui font tout pour dissimuler leur illettrisme. Ce sont des intervenants de terrain qui ont attiré notre attention sur ce double risque de surestimation ou de sous-estimation dans les enquêtes.

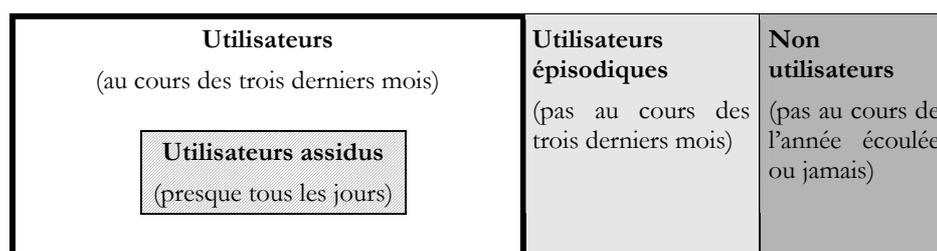
Il est nécessaire d'élargir la notion de jeune off-line à ceux qui n'ont qu'une utilisation sporadique d'internet.

Comme on le verra plus loin, notre consultation d'acteurs de terrain qui interviennent auprès de jeunes en difficulté confirme l'extrême rareté des jeunes totalement off-line. Il est donc nécessaire d'élargir la notion de "jeune off-line" pour y inclure les jeunes qui utilisent rarement ou très peu internet. Diverses sources statistiques permettent de caractériser ce public.

Qui sont les jeunes qui n'utilisent pas ou peu l'ordinateur et internet ?

L'enquête Eurostat/Statbel s'intéresse plus particulièrement au public cible des personnes qui ont utilisé l'ordinateur ou internet au cours des trois derniers mois ; ces personnes sont considérées comme "utilisateurs". Au sein de ce public cible, on peut distinguer un sous-groupe d'utilisateurs assidus (tous les jours ou presque au cours des trois derniers mois). Les personnes en dehors de ce public cible peuvent être considérées comme des utilisateurs épisodiques ou des non utilisateurs. Le graphique ci-dessous représente la segmentation des utilisateurs et non utilisateurs selon les définitions de Eurostat et Statbel.

⁴ L'enquête TIC de Statbel est un module de l'enquête sur les forces de travail (LFS). Elle interroge en face-à-face une personne de référence au sein du ménage et pose une série de questions sur l'usage des TIC par tous les membres du ménage. En revanche, l'enquête AWT interroge directement un quota de jeunes ; il s'agit toutefois d'une enquête par téléphone et par GSM, qui ne touche donc pas la petite minorité de jeunes qui n'ont ni l'un ni l'autre.



En Belgique, les jeunes de 16-24 ans qui n'utilisent pas ou peu l'ordinateur (c'est-à-dire ceux qui ne font pas partie de la catégorie des utilisateurs, au sens du schéma ci-dessus) représentent 8% de leur tranche d'âge, ceux qui n'utilisent pas ou peu internet 9%. Ceux qui ne font pas partie du sous-groupe des utilisateurs assidus de l'ordinateur sont 22%, ceux qui ne sont pas utilisateurs assidus d'internet sont 25%. C'est du moins ce que nous apprend une lecture "en creux" des données relatives aux utilisateurs (tableau 2).

Tableau 2
Proportion d'utilisateurs de l'ordinateur et d'internet parmi les jeunes 16-24 ans en Belgique
 (% de la population 16-24 ans, 2007 et 2008)

	Ordinateur				Internet			
	Utilisateurs		Utilisateurs assidus		Utilisateurs		Utilisateurs assidus	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
16-24, tous	92	92	77	78	91	91	75	75
16-24, hommes	93	91	79	75	91	89	77	73
16-24, femmes	91	94	75	81	91	92	73	77
16-24, niveau de diplôme inférieur	90	91	73	76	88	89	69	71
16-24, niveau de diplôme moyen	94	92	80	76	94	91	80	75
16-24, niveau de diplôme supérieur	92	97	83	94	91	97	79	91
16-24, étudiants	96	97	84	86	95	96	80	82
16-24, Flandre	95	–	79	–	95	–	78	–
16-24, Bruxelles	89	–	65	–	89	–	62	–
16-24, Wallonie	88	–	76	–	86	–	73	–

Sources : pour 2008, Eurostat ; pour 2007, Eurostat et Statbel

La population des 16-24 ans se répartit entre 75% d'utilisateurs assidus d'internet, 16% d'utilisateurs non assidus et 9% d'utilisateurs épisodiques ou non utilisateurs.

En résumé, selon Eurostat/Statbel, la population des jeunes 16-24 ans se répartit de la façon suivante : 75% d'utilisateurs assidus d'internet, 16% d'utilisateurs non assidus et 9% d'utilisateurs épisodiques ou non utilisateurs.

Selon ces données, les différences entre hommes et femmes sont faibles. Les étudiants sont dans une situation plus favorable que la moyenne. Les écarts entre la Flandre d'une part, la Wallonie et surtout Bruxelles d'autre part, sont importants. Le niveau de diplôme est une variable significative, mais qui doit être interprétée avec prudence dans cette tranche d'âge (pour rappel, les étudiants sont classés par Eurostat selon le niveau d'études terminées et non pas le niveau d'études en cours).

L'enquête Statbel (2007) s'est également intéressée aux raisons pour lesquelles internet n'est pas utilisé. Auprès des jeunes de 16-24 ans, quatre motifs sortent du lot : le matériel est trop cher (raison mentionnée par 51% des non utilisateurs) ; internet n'est pas nécessaire (31% des non utilisateurs) ; les frais de connexion sont trop élevés (27% des non utilisateurs) ; enfin, 30% des non utilisateurs mentionnent un manque de compétences en informatique (24% en Flandre, 20% en Wallonie, mais 68% à Bruxelles).

D'autres sources donnent des pourcentages de "quasi off-line" plus faibles que Statbel. Selon le consultant en marketing InSites, seulement 5% des jeunes de 16-24 ans utilisent internet moins d'une fois par mois. Selon l'enquête annuelle 2008 de l'AWT, seulement 13% des jeunes de 15 à 24 ans ne sont pas des utilisateurs réguliers, c'est-à-dire qu'ils n'utilisent internet que moins d'une fois par semaine. C'est ce que l'AWT appelle "utilisateurs occasionnels" – à distinguer des utilisateurs que nous avons appelés épisodiques selon les enquêtes Statbel/Eurostat. Nous avons demandé à l'AWT s'il était possible de mieux caractériser ce public. Avec les précautions qu'impose la taille réduite de ce sous-groupe de l'échantillon (59 personnes), l'AWT a fourni les indications suivantes⁵ :

Les jeunes utilisateurs occasionnels (AWT) ne vivent pas dans des conditions sociales a priori défavorables. Ils ont un niveau de diplôme moyen ou faible. Ils ont tous un GSM haut de gamme et souvent une console de jeux.

- Le sous-groupe de jeunes utilisateurs occasionnels n'est pas caractérisé par des conditions sociales a priori défavorables, ni en termes de niveau de vie, ni en termes de catégorie socioprofessionnelle, ni du point de vue du type de famille. Il comporte autant d'hommes que de femmes. Il n'a aucune particularité géographique.
- Les jeunes utilisateurs occasionnels ont un niveau d'instruction plutôt moyen ou faible, mais la moitié d'entre eux poursuivent encore des études (autres qu'universitaires). Les autres sont ouvriers ou employés, très rarement chômeurs. Ils appartiennent à des ménages dont le chef de famille a un niveau d'instruction moyen ou faible.
- Plus des deux tiers d'entre eux ne disposent pas d'un ordinateur à domicile. En revanche, ils possèdent tous un GSM de génération récente, qu'ils utilisent plus que les autres jeunes pour la photo et le téléchargement de musique. Ils sont également plus nombreux que la moyenne à posséder une console de jeux. Il se peut donc que, pour ces jeunes, la console de jeux et le GSM multimédia se substituent en partie à l'utilisation d'internet pour le jeu, la photo ou la musique.

Selon cette analyse complémentaire des données de l'enquête AWT, les jeunes utilisateurs occasionnels d'internet ne se trouvent pas vraiment dans une situation de fracture numérique au premier degré, c'est-à-dire en

⁵ La FTU tient à remercier l'AWT et plus particulièrement Nathalie Hardat, statisticienne, pour le travail de traitement secondaire des données effectué à notre demande, ainsi que pour la rigueur de ses commentaires.

termes d'accès. Ils ont des priorités quelque peu différentes de celles des autres jeunes de leur âge et ont probablement moins besoin d'internet dans leur formation ou dans leur travail.

Où les jeunes utilisent-ils internet ?

Cette question est utile pour tester l'hypothèse selon laquelle les jeunes qui n'utilisent pas ou peu internet seraient défavorisés sur le plan des lieux d'utilisation. Le tableau 3 donne des indications sur les lieux d'utilisation d'internet par les jeunes qui ont utilisé internet au cours des trois derniers mois (Eurostat/Statbel, 2008). Le domicile prédomine nettement (92%), suivi du lieu de formation (40%), du domicile d'une autre personne (18%), puis du lieu de travail (12%).

Tableau 3
Lieux d'utilisation d'internet par les jeunes de 16-24 ans en Belgique
(% des 16-24 ans qui ont utilisé internet au cours des trois derniers mois, 2008)

	Domicile	Lieu de formation	Domicile d'amis, voisins, parents	Lieu de travail	Domicile uniquement
16-24, tous	92	40	18	12	40
16-24, niveau de diplôme inférieur	91	44	17	3	43
16-24, niveau de diplôme moyen	93	40	20	13	40
16-24, niveau de diplôme supérieur	96	26	10	46	29
16-24, étudiants	94	58	19	4	34

Source : Eurostat, 2008

Lorsqu'on observe l'évolution au cours des quatre dernières années (2005-2008), on constate une diversification des lieux d'utilisation des jeunes de 16-24 ans : le domicile passe de 81 à 92% des utilisateurs, le lieu de formation de 26 à 40%, les voisins et les proches de 15 à 18%, le lieu de travail de 9 à 12%, tandis que la proportion de jeunes qui utilisent internet uniquement à la maison décroît de 53% à 40%.

Même si les lieux d'utilisation d'internet se sont diversifiés au cours des dernières années, le domicile garde une importance primordiale.

Ces données soulignent l'importance primordiale du domicile dans l'utilisation d'internet par les jeunes. Par ailleurs, en 2008 (Statbel), quasiment aucun jeune de 16-24 ans n'utilise internet sur le lieu d'enseignement sans l'utiliser aussi à la maison, ni au travail sans l'utiliser aussi à la maison (< 1% des utilisateurs). La fréquentation des points d'accès public (bibliothèques, associations, services publics) ne dépasse pas 2%, sauf pour les jeunes ayant un diplôme supérieur, qui sont 6% à utiliser internet dans les bibliothèques publiques. Les différences entre les hommes et les femmes sont faibles pour tous les items. Les différences entre Régions ne sont pas importantes, sauf pour l'utilisation sur le lieu d'enseignement (42% en Flandre, 28% en Wallonie, 20% à Bruxelles) et pour la fréquentation des cybercafés (10% à Bruxelles, <2% en Flandre et en Wallonie).

Quant à l'utilisation sur les lieux de travail, elle doit être mise en rapport avec le taux d'emploi des jeunes selon le niveau de diplôme déjà obtenu (tableau 1). Cette comparaison doit être effectuée avec prudence, car les

populations ne sont pas identiques (15-24 ans et 16-24 ans). On peut néanmoins calculer une estimation approximative. Parmi les diplômés de l'enseignement supérieur, deux jeunes au travail sur trois utilisent internet sur leur lieu de travail ; parmi les diplômés du secondaire supérieur, un jeune au travail sur trois ; parmi les diplômés de niveau inférieur, un jeune au travail sur quatre.

Sur le plan des comparaisons internationales, le tableau A4 de l'annexe statistique montre à quel point le domicile s'impose comme lieu d'utilisation prédominant chez les jeunes de 16-24 ans, dans tous les pays voisins. En matière d'utilisation sur le lieu d'enseignement, les étudiants belges semblent moins favorisés que ceux des pays voisins. Quant à l'utilisation sur le lieu de travail, elle est liée aux différences dans le taux d'emploi des jeunes, qui a été mentionné pour information au bas du tableau A4.

Une fois encore, d'autres sources statistiques fournissent des données sensiblement différentes. C'est le cas d'une étude menée dans le cadre de la plateforme flamande Jeugd Onderzoeks-Platform (JOP), qui s'est intéressée à la diversité des usages des TIC par les jeunes flamands de 14 à 25 ans (Boonaert & Vettenburg, 2009). En 2006, selon les sources utilisées par JOP⁶, environ 90% des jeunes flamands de 14 à 25 ans ont un accès à internet à domicile. Les variables explicatives déterminantes sont le niveau d'instruction (corrigé dans JOP par le fait que les étudiants sont comptabilisés selon leur niveau d'études en cours, plutôt que selon le dernier diplôme obtenu comme dans Eurostat) et la situation socioéconomique des parents. Le genre est également une variable significative, en faveur des hommes. Ce dernier constat est contraire à celui des enquêtes Eurostat récentes, mais le retournement de situation selon Eurostat n'est constaté qu'à partir de 2007.

L'utilisation d'internet fait partie de la "culture de la chambre" chez les jeunes.

Parmi les jeunes qui ont accès à internet à domicile, 61% des 18-21 ans et 68% des 22-25 ans ont un accès dans leur chambre, les autres ailleurs dans la maison. Les auteurs mettent ce constat en lien avec la "culture de la chambre" : de nombreux jeunes passent l'essentiel de leur temps dans leur chambre, qui est souvent équipée comme un studio multimédia. Cette "culture de la chambre" est liée à la taille des habitations et aux possibilités de contrôle que les parents souhaitent exercer ou non.

Selon l'enquête sur les changements socioculturels en Flandre (SCV 2005), exploitée par l'étude JOP, de nombreux jeunes accèdent aussi à internet en dehors de chez eux : 58% dans d'autres maisons, 44% dans les établissements d'enseignement, 20% au travail, 18% dans les bibliothèques, 5% dans les cybercafés. Cet accès en dehors du domicile

⁶ Cette étude a confronté les résultats de l'enquête JOP-1 (2005-2006) avec ceux de l'enquête sur les changements socioculturels en Flandre (SCV, 2003-2005-2006) et sur la participation culturelle en Flandre (CiV, 2003-2004).

peut compenser l'absence d'accès à la maison, mais l'enquête SCV ne permet pas d'évaluer dans quelle mesure.

L'étude JOP met en évidence, tout comme les données Statbel, une tendance à la diversification des lieux d'utilisation d'internet par les jeunes, mais cette tendance est moins récente et d'une bien plus grande ampleur que selon Statbel – avec la réserve que les tranches d'âge ne sont pas identiques (14-25 ans contre 16-24 ans).

Les jeunes (quasiment) off-line vivent-ils dans des ménages off-line ?

Selon diverses estimations, 14 à 22% des foyers avec enfants sont off-line. Les familles monoparentales sont particulièrement défavorisées.

L'importance de l'accès à domicile pour les jeunes de 16-24 ans soulève logiquement l'hypothèse que les jeunes off-line ou quasiment off-line pourraient être tout simplement des jeunes qui vivent dans des ménages off-line. Bien que cette hypothèse paraisse plausible, il est difficile de l'étayer par des sources statistiques. Les données sur le nombre de ménages connectés ou non à internet montrent que la présence d'enfants dans le ménage est une variable déterminante de l'accès domestique à internet. Parmi les ménages avec enfants sous le même toit, 78% ont une connexion internet, contre 54% des ménages sans enfant à la maison. Une autre lecture de ces chiffres consiste à dire que 22% des ménages avec enfants n'ont pas de connexion internet. La proportion de non connectés est plus élevée dans les familles monoparentales (41%), avec de grands écarts entre les Régions : 28% de familles monoparentales non connectées en Flandre, 49% à Bruxelles, 51% en Wallonie (Statbel, 2007). L'enquête Statbel ne permet toutefois pas de répartir les ménages off-line selon l'âge des enfants, donc de savoir dans quelle mesure des ménages avec des enfants de plus de 16 ans sont off-line.

Toutefois, l'absence de connexion domestique n'implique pas que les jeunes soient totalement off-line.

Selon les traitements statistiques complémentaires effectués par l'AWT (enquête AWT 2008), 14% des ménages wallons ayant des enfants d'au moins 11 ans à la maison n'ont pas de connexion internet à domicile. Parmi l'ensemble des ménages wallons qui n'ont pas de connexion internet domestique, les ménages avec enfants de 11 ans et plus ne représentent que 10%.

L'absence de connexion domestique n'implique pas que les jeunes 16-24 ans appartenant à ces familles soient off-line ou quasiment off-line, mais elle peut expliquer que leur utilisation d'internet soit plus occasionnelle.

2. Natifs numériques et exclus numériques : les enseignements des recherches existantes

La question des “jeunes et internet” et plus largement celle des “jeunes et technologies de l'information et de la communication (TIC)” constitue une préoccupation croissante des recherches scientifiques depuis une dizaine d'années. En effet, on ne compte plus aujourd'hui le nombre d'études et d'enquêtes en tous genres parues récemment sur le sujet. On y trouve cependant peu d'études sur les jeunes off-line. À l'heure où les

médias numériques font partie intégrante de la vie quotidienne de cette génération, la question des relations que la jeunesse entretient avec ces nouvelles technologies – ordinateur, internet, jeux en ligne, téléphone mobile, lecteur MP3, etc. – taraude de nombreux esprits.

Des grandes enquêtes internationales aux études commerciales en passant par des recherches en sciences de l'information et en sociologie des usages, de nombreux travaux questionnent la place des écrans dans la vie quotidienne de cette génération particulière, née avec les TIC, afin de décrypter la nature de leurs pratiques numériques.

2.1 La génération des natifs numériques

Les jeunes entre 16 et 25 ans se sont massivement appropriés les technologies numériques dans tous les domaines de leur vie quotidienne.

Une idée transversale ressort de l'ensemble de travaux sur les jeunes et les TIC : la jeunesse se situe au cœur de la révolution numérique. Première génération à avoir baigné depuis l'enfance dans une véritable "culture de l'écran", les adolescents et les jeunes de 16 à 25 ans se sont massivement appropriés les technologies numériques dans tous les domaines de leur vie quotidienne. De fait, la consommation médiatique est une activité majeure de cette tranche d'âge. De nombreuses enquêtes chiffrées montrent qu'ils sont des utilisateurs intensifs des nouvelles technologies et que leurs pratiques numériques gagnent toujours plus de terrain par rapport aux usages des médias traditionnels, comme la télévision et la radio, par exemple. Ainsi, *Mediappro*, une enquête internationale qui s'est intéressée récemment aux usages du web chez les jeunes européens et québécois de 12 à 18 ans, dresse le constat de très fortes convergences dans l'usage, désormais généralisé, d'internet par cette tranche d'âge (Mediappro, 2007). De même, une étude américaine annuelle qui étudie les évolutions des comportements numériques des jeunes conclut, en 2007, que l'impact de la révolution numérique est durable tant les jeunes se la sont désormais appropriée (Lenhart & al., 2008). Les auteurs soulignent, en outre, qu'environ un tiers d'entre eux sont même devenus des "super-communicants" qui utilisent massivement toute la panoplie des outils et services numériques : téléphone portable, SMS, MMS, réseaux sociaux, messageries instantanées, blogs, courriels, etc.

Natifs numériques, génération internet, génération multimédia, "screenagers" : les qualificatifs sont nombreux pour cette génération.

Cette appropriation massive des technologies numériques par les jeunes n'est pas une tendance récente. Elle est perceptible depuis la diversification croissante de l'environnement médiatique et technologique il y a une quinzaine d'années. C'est pourquoi certains observateurs ont rapidement baptisé ces jeunes de génération des "natifs numériques (*digital natives*)" (Prensky, 2001), de "génération internet" (Tapscott, 1998). Dans le langage courant, il arrive qu'on les appelle aussi "génération Google".

Les qualificatifs sont donc nombreux pour désigner ces jeunes, nés à la fin des années 1980 et au début des années 1990, qui auraient appris à surfer intuitivement sur l'océan d'images et d'informations qui leur parviennent. Évoluant avec une grande facilité dans cet univers numérique saturé de contenus en tous genres, ces super usagers auraient

le don quasi inné d'apprendre à manipuler rapidement et de manière autonome toute la panoplie d'outils numériques qui tombent entre leurs mains. Leur grande familiarité avec les TIC leur permettrait de développer des usages combinés en manipulant différents outils numériques simultanément. Le multitâche sur écran serait une de leurs pratiques privilégiées, au point que certains les ont qualifiés de "génération multimédia" qui jongle avec les affichages multi-fenêtres et juxtapose sans difficulté les différents outils (Wallis, 2006 ; Messin, 2005). Ce multitâche est en accord avec la flexibilité avec laquelle ils envisagent leur vie puisque ces "screenagers" (Cathelat, 2000) auraient la particularité d'organiser leur quotidien comme une adaptation permanente en fonction des exigences et priorités du moment.

Puisque leurs caractéristiques sont conformes au mode de vie, les médias numériques apparaissent donc tout à fait adaptés aux besoins de cette jeunesse "zapping" : ils sont mobiles, utilisables de manière autonome et capables de répondre rapidement à des besoins informationnels, des demandes culturelles et des formats de communication spécifiques. En outre, l'évolution récente du web vers davantage de création et de distribution de contenus partagés par le biais d'application dites web 2.0 répond aux besoins constants d'échanges et d'interactivité entre pairs. Aussi considère-t-on généralement les TIC comme un moyen direct d'intégration des jeunes à la "société de l'information".

De nombreux travaux portent sur les dangers de la surconsommation numérique chez les adolescents.

Ces discours enchanteurs sur une jeunesse uniformément branchée 24h/24 à son téléphone et à son ordinateur portable sont rapidement devenus populaires. Ceci a largement contribué à orienter les travaux sur les jeunes et les TIC vers des problématiques spécifiques relatives aux usages juvéniles et à leurs conséquences sociales, éducatives et culturelles. On ne compte plus aujourd'hui les travaux portant sur les opportunités, mais aussi et surtout sur les dangers et les risques de cette surconsommation technologique par les adolescents. En Belgique, on pense notamment au récent projet TIRO, financé par la Politique scientifique fédérale (Bauwens & al., 2008). Celui-ci s'est essentiellement penché sur les enjeux juridiques et politiques relatifs à la protection de la jeunesse, le respect de la vie privée, les questions d'accès à la consommation et d'éducation aux médias. Une étude de l'institut de *technology assessment* du Parlement flamand (IST) s'est, quant à elle, intéressée aux pratiques de jeu en ligne (*gaming*) chez les jeunes, en investiguant notamment leurs conséquences éducatives et culturelles (Wydooghe, 2007), tandis qu'une autre recherche du même institut s'est centrée sur la problématique du harcèlement en ligne (*Cyberpesten*) chez les adolescents.

Cette tendance à insister sur les risques et les dangers du web pour les jeunes résulte aussi d'une certaine incompréhension de la part des adultes à l'égard des pratiques numériques des jeunes. Cette incompréhension a suscité une sorte de "panique morale" au sein du grand public (Bennet, Maton & Kervin, 2008 ; Selwyn, 2009), ce qui a largement incité les recherches scientifiques et les études d'aide à la décision politique à mieux

comprendre ces usages juvéniles suspects en vue de développer les moyens adéquats pour les contrôler.

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.

Dans l'ensemble, les recherches sur les jeunes et les TIC ont donc, jusqu'à présent, essentiellement porté sur des problématiques liées aux usages des TIC, voire à leur surconsommation par les jeunes, avec toutes les questions de sécurité et de protection que cela implique.

Par rapport à l'objet de notre étude, qui concerne les jeunes entre 16 et 25 ans, deux remarques supplémentaires doivent être formulées :

- Dans les diverses études citées ci-dessus, la définition de la tranche d'âge concernée est très variable, voire très imprécise. Les adolescents, de 11 jusque 16 ou 18 ans, y occupent une place centrale. 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.
- Le discours sur la génération numérique considère surtout les jeunes sous l'angle de leurs activités récréatives et relationnelles, comme s'ils étaient tous dans un état d'adolescence prolongée. Or, les jeunes de 16 à 25 ans poursuivent des études, ont un travail ou sont demandeurs d'emploi. Leurs usages d'internet dans le cadre de leurs études ou de leur travail sont peu pris en compte.

Cette orientation particulière a eu pour effet de détourner l'attention de la problématique de l'exclusion numérique chez les jeunes.

Cette orientation particulière des débats "jeunes et internet" a eu en partie pour effet de détourner l'attention des recherches d'une autre problématique, pourtant non moins pertinente et réelle : celle de l'exclusion effective de certains groupes de jeunes de l'univers des TIC et de la société de l'information en général (Facer & Furlong, 2001 ; Livingstone & al., 2005). Pourtant, les enjeux sociétaux et politiques de l'exclusion numérique parmi les jeunes sont d'autant plus importants que les établissements d'enseignement et de formation professionnelle, les institutions du marché du travail, les administrations et les employeurs attendent implicitement de tous les jeunes un comportement conforme aux stéréotypes de la génération des "natifs numériques". Comme le note Neil Selwyn dans un rapport établi pour le Conseil de l'Europe en 2007 : "S'il est de plus en plus admis que les jeunes sont des consommateurs autonomes des technologies numériques, voire des experts en ligne, il n'y a en fait aucune raison de considérer cette question comme exempte de problèmes. (...) On ne peut en effet affirmer d'emblée que l'usage des TIC offre les mêmes avantages à tous les groupes sociaux de jeunes. Si les technologies numériques peuvent rendre certains jeunes plus autonomes, elles peuvent aussi entraîner plus de marginalisation chez des groupes de jeunes davantage exposés aux inégalités numériques" (Selwyn, 2007, pp. 2 et 10). Il semble, dès lors, tout aussi crucial d'examiner la question de l'exclusion numérique chez les jeunes qu'au sein de la population adulte (Livingstone, 2007).

2.2 Les jeunes face à l'exclusion numérique

Comme le souligne ce même rapport établi pour le Conseil de l'Europe en 2007, les TIC et les nouveaux médias numériques présentent de nouveaux défis pour les responsables des politiques destinées à la jeunesse, particulièrement celui de réduire les risques de voir se renforcer les inégalités existantes. Or, les études centrées sur les facteurs de vulnérabilité sociale des jeunes face à la diffusion des TIC et au développement de la société de l'information sont en réalité encore peu nombreuses (Selwyn, 2007). Toutefois, quelques travaux sociologiques récents, essentiellement anglo-saxons, ont pris la mesure de l'enjeu et ont tenté de brosser un portrait plus nuancé de la réalité des pratiques numériques de cette présumée "génération internet", en se penchant sur la question des inégalités numériques chez les jeunes. (Selwyn, 2007 ; Selwyn & Facer, 2007 ; Livingstone, 2007 ; Hargittai & Hinnant, 2008)

Des zones de fracture multiples

La question de la fracture numérique chez les jeunes est plus subtile et moins apparente que chez les adultes.

Sous la forme d'une critique du discours sur la "génération des natifs numériques", ces travaux empiriques ont la particularité majeure d'aborder la question de l'exclusion numérique chez les jeunes sous l'angle des inégalités d'accès et d'usages plutôt que par le biais spécifique du *non-usage* des TIC par certains groupes de jeunes en particulier (voir notamment Broos and Roe, 2003 ; Holloway & Green, 2003, Hargittai & Hinnant, 2008). Cette orientation de recherche témoigne largement de la difficulté d'identifier une ligne de fracture nette au sein de cette génération entre, d'une part, les jeunes jouissant pleinement de l'accès aux TIC et, de l'autre, ceux qui ne bénéficient pas du tout des opportunités que ces technologies peuvent offrir. Comme le soulignent Selwyn & Facer (2009), "la question de la fracture numérique chez les jeunes est sans doute plus subtile et moins apparente que chez les adultes, notamment parce que très peu de jeunes ne peuvent prétendre aujourd'hui être totalement et durablement déconnectés". Ces zones de fracture sont, en outre, d'autant plus floues et fluctuantes que les jeunes constituent une véritable cible mouvante, en raison du changement rapide de leurs circonstances de vie au cours de cette période transitoire (départ du domicile familial, fin de la scolarité, etc.). À notre connaissance, il existe très peu de travaux traitant spécifiquement du cas des jeunes off-line. Si certaines recherches empiriques récentes se sont penchées sur les questions du non-usage de l'informatique et d'internet, elles portent sur des populations adultes et non sur des populations spécifiquement jeunes (Selwyn, 2006 ; Boutet & Trémembert, 2009).

La question est, dès lors, la suivante : comment envisager la problématique de l'exclusion numérique chez les jeunes alors que seule une très faible minorité d'entre eux ne peuvent aujourd'hui ni accéder, ni utiliser les technologies numériques, dont internet ? Doit-on conclure, comme le suggère de manière quelque peu provocatrice Sonia Livingstone (2007, p. 672) dans un article récent, à l'absence d'inégalités et d'exclus numériques au sein de ces jeunes générations ? C'est bien entendu par la négative que l'auteur répond à cette question. Avec

d'autres recherches dans la même veine, elle démontre, au contraire, que la dichotomie entre accès et non accès ou usage et non usage est trop simplificatrice pour décrire les composantes multiples du processus d'engagement des individus, notamment des jeunes, vis-à-vis des technologies numériques.

Pour analyser les inégalités liées à l'accès et aux usages des TIC, il convient de reconsidérer la fracture numérique de manière plus nuancée qu'en termes dichotomiques : accès ou non-access, usage ou non-usage. Dans une étude précédente pour le SPP Intégration sociale (Brotcorne & Valenduc, 2008, pp. 15-18), nous avons expliqué comment d'autres disparités apparaissent, une fois que la barrière de l'accès est franchie, au niveau des *modes d'usages* des TIC parmi ceux qui sont déjà utilisateurs. Pallier le déficit en termes d'équipement et de connexion est une condition nécessaire, mais non suffisante, pour réduire les inégalités sociales liées à la diffusion des TIC dans la société. En effet, un accès formel aux TIC ne conditionne pas automatiquement un usage autonome et efficace de ces technologies et de leur contenu.

Il s'agit d'examiner à la fois les disparités liées à la qualité de l'accès, à la forme de l'engagement et aux modes d'usages.

Pour saisir les inégalités numériques au plus près de ce qu'elles sont, les tenants du modèle multidimensionnel de la fracture numérique insistent ainsi sur l'importance d'examiner d'une part, les disparités liées au type et à la qualité de l'accès (notamment le lieu et les modalités d'accès), et d'autre part, les disparités liées à la forme de l'engagement et aux modes d'usages des technologies, une fois que la barrière de l'accès est surmontée.

Les disparités liées à la qualité de l'accès

Le lieu d'accès influence fortement la qualité de l'accès. Or, les disparités en termes de lieux d'accès sont importantes. Entre le jeune qui dispose d'un ordinateur avec accès à haut débit dans une chambre individuelle et celui qui n'a pas d'ordinateur à domicile et qui utilise internet chez des amis ou au cybercafé, les différences de qualité d'accès sont évidentes. Souvent, les jeunes en situation de quasi-déconnexion sont confrontés à des difficultés d'accès à internet : ordinateur et connexion à partager avec d'autres membres de la famille, ordinateur situé dans une pièce commune, au regard de tous, ordinateur obsolète par rapport aux usages multimédia.

Les disparités liées à l'engagement et aux usages des TIC

La capacité des jeunes à faire un usage autonome et pertinent des contenus numériques ne va pas de soi. Comme de nombreuses études l'ont montré, l'usage des TIC et la pleine exploitation de leurs contenus impliquent de posséder les connaissances et compétences cognitives nécessaires (De Haan, 2004) tout autant que pouvoir compter sur un support social pour faire face aux difficultés et développer des usages qui permettent de négocier une position sociale valorisante au sein de la société (Van Dijk, 2005). Par ailleurs, il faut aussi percevoir un quelconque intérêt ou utilité à utiliser les TIC pour en retirer un certain bénéfice (Selwyn, 2006). À cet égard, certaines études ont mis en

évidence que le degré d'intérêt des jeunes vis-à-vis des contenus en ligne recherchés joue une grande influence sur l'efficacité avec laquelle ils les exploitent ; les avantages tirés des informations en ligne sont supérieurs lorsque la motivation des jeunes est liée à leurs propres besoins et préoccupations que lorsqu'elle leur est extérieure (Gross, 2004).

Les disparités liées à l'exploitation des contenus numériques créent des phénomènes de segmentation des usages au sein de la jeune génération.

Moins visibles de prime abord que les inégalités d'accès, ces disparités liées à l'exploitation des contenus numériques créent de véritables phénomènes de segmentation des usages au sein de la jeune génération, non moins discriminatoires sur le plan des conséquences sociales et culturelles. Tous ces éléments soulignent l'importance du contexte cognitif, social et culturel dans lequel s'intègrent les pratiques numériques des jeunes. Accéder et s'approprier pleinement les TIC et leur contenu – à savoir en avoir un usage motivé et pertinent – est bien une dynamique complexe qui requiert de nombreuses ressources, pas seulement matérielles, mais aussi temporelles, psychologiques, sociales et culturelles.

Les inégalités numériques dans l'accès et l'usage des TIC chez les jeunes, telles qu'elles viennent d'être envisagées plus haut, dépendent donc de toute une série de variables, intimement liées à certaines caractéristiques démographiques (sexe, âge, origine ethnique, localisation géographique, handicap) et socio-économiques particulières (niveau de revenus, niveau de diplôme, situation de décrochage scolaire). En cela, les inégalités numériques se superposent à d'autres formes d'inégalités sociales existantes et les renforcent. De nombreuses recherches montrent ainsi que certains groupes sociaux de jeunes sont beaucoup moins susceptibles que d'autres de tirer pleinement profit de l'accès et de l'utilisation de ces technologies numériques (Dutton et al., 2005, Kaiser Family Foundation, 2005 ; Chinn et Fairlie, 2004 ; Holloway, 2005 ; Demoussis et Giannakopoulos, 2006 ; Roe et Broos, 2005). Certaines études ont montré, par exemple, que les jeunes qui utilisaient le moins les TIC vivaient en milieu rural, étaient du sexe féminin et avaient des parents ayant un faible niveau de formation (Looker et Thiessen, 2003), mais cette hypothèse n'est pas du tout confirmée par les données relatives à la Belgique.

Les inégalités numériques peuvent aussi révéler d'autres fragilités, notamment par rapport au marché du travail.

Si les inégalités numériques traversent donc d'autres zones de fractures existantes, elles ne s'y fondent toutefois pas toujours complètement. Elles peuvent aussi révéler des formes de fragilités particulières. C'est le cas notamment de nombreux jeunes aujourd'hui qui, bien qu'insérés socialement, se voient sanctionnés sur le plan professionnel du fait de leurs usages limités des TIC, qui ne permettent pas de répondre aux exigences spécifiques du marché de l'emploi.

Pour conclure, il est donc plus pertinent d'envisager la problématique de l'exclusion numérique au sein de la génération des natifs numériques dans un sens global, qui prend en considération diverses inégalités ou disparités à différents niveaux. C'est pourquoi, il est d'ailleurs plus judicieux de parler de *zones de fracture* plutôt que d'une fracture numérique au singulier. C'est ainsi que Sonia Livingstone (2007) propose d'envisager

la fracture numérique comme un continuum, comme une gradation qui va de l'exclusion jusqu'à l'inclusion numérique chez les enfants et les jeunes adultes.

3. La perception des acteurs de terrain

Cette section s'appuie sur les deux ateliers de travail – l'un en néerlandais, l'autre en français – auxquels ont participé des acteurs de terrain travaillant avec des jeunes en difficulté dans les trois Régions du pays, ainsi que sur une série de rencontres individuelles complémentaires réalisées avec ceux qui n'avaient pas pu être présents le jour du workshop. Lors des rencontres collectives et individuelles avec ces acteurs de terrain, la discussion s'est ouverte sur deux questions : qui sont les jeunes off-line ? Dans quelle mesure sont-ils totalement ou partiellement off-line ? L'objectif de ce premier tour de table était de cerner de manière plus précise les caractéristiques sociodémographiques de ces jeunes considérés comme off-line et de saisir dans quelle mesure ils appartiennent ou non à des groupes cibles particuliers.

Les workshops avec les acteurs de terrain se sont ouverts sur deux questions : qui sont les jeunes off-line ? Dans quelle mesure sont-ils off-line ?

Pour stimuler la réflexion de ce premier tour de table, quelques hypothèses élaborées par l'équipe de recherche ont été soumises à la discussion :

- On suppose généralement que les jeunes off-line proviennent de familles défavorisées ou qu'ils sont peu scolarisés. Cette image est-elle correcte ?
- Les filles sont-elles off-line dans la même mesure que les garçons ?
- Y a-t-il davantage de jeunes off-line parmi les allochtones que parmi les autochtones ?
- Les jeunes deviennent-ils davantage off-line une fois qu'ils quittent l'école et qu'ils deviennent autonomes ?

Avant de présenter les réponses à ces questions, quelques précisions concernant la méthode de travail sont nécessaires. En effet, la démarche adoptée par l'équipe de recherche pour rentrer en contact avec des acteurs de terrain travaillant avec des jeunes marginalisés, ainsi que les difficultés rencontrées pour mobiliser les acteurs du monde de la jeunesse autour de la problématique de l'e-exclusion chez les jeunes, sont révélatrices de la complexité de la problématique des jeunes off-line.

3.1 La démarche de terrain : où et comment trouver les jeunes off-line ?

Lors du lancement de l'étude, l'objectif que l'équipe de recherche s'était fixé pour la phase empirique était de rencontrer des acteurs de terrain du monde de l'inclusion numérique qui développent des projets TIC à destination de jeunes provenant de milieux défavorisés ou en situation de difficultés personnelles. Suite à l'expérience positive de contacts pris

auprès des acteurs de terrain de l'inclusion numérique au cours d'une étude sur la construction des compétences numériques, réalisée l'an dernier pour le SPP Intégration Sociale, les cibles semblaient évidentes et la démarche facile : l'équipe de recherche s'est d'emblée tournée vers des associations, des espaces publics numériques et autres centres de formation engagés sur le terrain de la lutte contre l'exclusion numérique afin de voir le travail qu'ils déployaient avec les publics jeunes.

Les projets d'inclusion numérique à destination des jeunes en provenance de milieux défavorisés se sont révélés rares voire inexistant.

Cependant, dès les premières prises de contact, les chercheurs se sont rapidement heurtés à un problème : les projets d'inclusion numérique à destination des jeunes et, particulièrement, à destination de ceux en provenance de milieux défavorisés, se sont révélés rares voire inexistant dans les structures d'accompagnement et de formation aux TIC. Dans l'ensemble, d'ailleurs, les jeunes de 16-25 ans fréquentent peu ces associations et lorsque c'est le cas, ils sont loin d'être déconnectés du monde numérique et ne sont pas nécessairement issus de milieux défavorisés ou marginalisés. Quant aux jeunes marginalisés, ils rejettent souvent tout cadre éducatif formel. Ces jeunes "de la rue" échappent ainsi à des espaces formels d'encadrement à l'usage des TIC.

Manifestement, l'équipe de recherche ne sonnait pas aux bonnes portes. L'angle par lequel on tentait de rentrer en contact avec les jeunes off-line se révélait inadéquat. Toutefois, un premier enseignement pour l'étude apparaissait déjà à ce stade : les politiques de lutte contre la fracture numérique et les multiples initiatives de terrain à cet égard ne semblent pas considérer les jeunes comme une cible prioritaire. Peu de réflexion semble en effet engagée à leur égard au sein des projets d'inclusion numérique. Tout se passait d'ailleurs comme si les jeunes off-line n'existaient pas, les deux termes "jeune" et "off-line" étant même, pour certains acteurs de l'inclusion numérique, quasiment incompatibles.

Tous les acteurs de terrain n'étaient toutefois pas du même avis. Certains ont rapporté avoir mis sur pied quelques projets numériques avec des jeunes de milieux défavorisés, mais toujours en étroite collaboration avec des associations du secteur de l'aide à la jeunesse. Dans la mesure où ces associations font du travail de première ligne avec les jeunes en difficulté, les acteurs du monde de l'inclusion numérique ont fortement suggéré à l'équipe de recherche de les solliciter directement dans le cadre de la recherche. C'est pourquoi, dans un second temps, l'investigation de terrain a été élargie aux acteurs du monde de la jeunesse en général : travailleurs sociaux de services d'aide à la jeunesse (comme les accueils en milieu ouvert, AMO), centres d'éducation et de formation en alternance (CEFA), éducateurs de rue, formateurs, animateurs d'associations, de maisons de jeunes ou de maisons de quartier. Ce sont dans ces structures dédiées à l'encadrement de la jeunesse défavorisée que les jeunes off-line étaient effectivement les plus susceptibles de se rencontrer.

Organisations rencontrées dans le cadre de l'étude

- Action Ciné-Média Jeunes (Namur) – Organisation de jeunesse d'éducation aux médias
- Akira (Turnhout) – Centre de rencontres pour jeunes (Arktos / Didigak)
- Arktos (Leuven) – Jeunes en situation sociale vulnérable, 12-25 ans
- Brandsite (Turnhout) – Initiative de Digidak pour les jeunes du quartier De Brand
- CEDAS ASBL (Bruxelles) – Centre de Développement et d'Animation Schaerbeekoïse
- CEFA Brabant wallon (Court-St-Etienne) – Centre d'éducation et de formation en alternance – réinsertion socioprofessionnelle de jeunes en décrochage scolaire
- CEFA Saint-Gilles (Bruxelles) – idem
- Centre Indigo (La Louvière) – Centre de jeunes ouvert à tous avec espace cyber
- Chanteclair – Maison des jeunes de Jemappes
- Conseil de l'éducation aux médias (Communauté française)
- Coordination des éducateurs de rue de Saint-Gilles (Bruxelles)
- Coordination générale des éducateurs de rue de Schaerbeek (Bruxelles)
- Digibrug – CPAS Antwerpen
- e-Espace de la Maison des Jeunes et de la Culture de Couillet (Charleroi)
- e-Espace du CAIJ-EnerJ (Charleroi) – Maison de jeunes avec espace EPN
- Iftah (Turnhout) – Association de fait pour jeunes d'origine marocaine, pour la promotion de la diversité
- JAC (Jongeren Advies Centrum, Gent) – Blog d'intervention sociale "Vraag het aan Peggy"
- Jeugdwerknet (Gent) – Kruispunt tussen jeugdwerk, informatie, internet en multimedia
- KH Kempen (Geel) – Projet INCLUSO – social software pour jeunes défavorisés
- La goutte d'huile ASBL (Bruxelles) – Soutien scolaire, activités socioculturelles et sportives permanence sociale pour les jeunes de 12-20 ans
- Link in de kabel (Leuven) – Plateforme de coordination de 10 organisations de jeunes à Leuven, centrée sur des adolescents, mais avec aussi un public plus âgé.
- LIS (Genk) – Branche limbourgeoise de Vlastrov
- Lutte contre l'exclusion sociale à Molenbeek asbl (Bruxelles)
- Maison de jeunes Rouge Brique (Lodelinsart)
- Radio Quartier libre asbl (Bruxelles) – émission de web radio initiée par de jeunes citoyens d'Evere
- Réseau belge où les pauvres prennent la parole – Plateforme de lutte contre la pauvreté, qui réalise aussi du travail pour les jeunes.
- SAMV – Steuntunt allochtone meisjes en vrouwen (Brussel) – Coordination d'initiatives pour jeunes femmes allochtones
- Service d'accrochage scolaire du Brabant wallon
- Tonuso (Anderlecht) – Prévention et accompagnement pour jeunes en difficulté et leurs familles
- Uit de marge (Antwerpen, Gent) – Enfants et jeunes socialement fragilisés – partenariats dans toutes les provinces flamandes et à Bruxelles
- Vitamine Z – Maison des jeunes de Wavre
- Vlaamse Jeugdraad – Conseil flamand de la jeunesse
- Vlastrov (Berchem Antwerpen) – Point d'appui pour les éducateurs de rue (straathoekwerkers) en Communauté flamande
- Vlastrov (Berchem Antwerpen) – Point d'appui pour les éducateurs de rue (straathoekwerkers) en Communauté flamande
- VZW Jong (Gent), Association d'aide à la jeunesse, avec une attention plus particulière pour les jeunes défavorisés ; Meisjeshuis (Gent) – maison des jeunes pour jeunes filles.

Un manque de sensibilisation à l'égard de la problématique des inégalités numériques chez les jeunes a été constaté lors des contacts pris avec les acteurs de l'aide à la jeunesse.

Lors des contacts pris avec les acteurs de l'aide à la jeunesse, l'équipe de recherche a constaté un manque généralisé de sensibilisation à l'égard de la problématique des inégalités numériques chez les jeunes. De fait, il est apparu que, pour bon nombre d'associations de jeunes, cette question n'est pas inscrite dans leurs priorités. Ainsi, quelques initiatives liées au numérique ont vu le jour dans certaines organisations, mais elles restent souvent isolées et ponctuelles et manquent de visibilité. Les chercheurs ont dû convaincre les acteurs du monde de la jeunesse – tant du côté francophone que néerlandophone – de leur intérêt à participer aux workshops. Finalement, une trentaine d'organisations ont pu être rencontrées et associées à la démarche de recherche (voir encadré).

3.2 Les jeunes totalement off-line : un phénomène invisible ?

C'est en général par la négative que les acteurs de terrain ont répondu à l'hypothèse selon laquelle les jeunes off-line sont majoritairement issus de milieux défavorisés sur le plan économique, social et culturel. En fait, tous les participants s'accordent d'emblée pour reconnaître que les jeunes off-line au sens strict du terme – c'est-à-dire ceux qui sont totalement déconnectés du monde numérique – constituent un phénomène assez marginal dans la tranche d'âge des 16-25 ans aujourd'hui en Belgique, même chez les jeunes issus de milieux défavorisés sur le plan socioculturel. Que ce soit par l'entremise d'un copain, d'une maison de jeunes, d'une association de quartier ou d'un quelconque lieu d'accès public, la majorité d'entre eux ont l'opportunité d'être connectés au moins occasionnellement au web. À l'écoute des éducateurs de rue, par exemple, très peu de jeunes en difficulté, voire même aucun, déclarent encore aujourd'hui ne jamais utiliser internet.

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.

Au contact du terrain, le public cible de l'étude est donc apparu quasi-invisible. Au-delà de ce premier constat, quelque peu déconcertant, la multiplication des rencontres et discussions avec des intervenants d'horizons divers a progressivement conforté l'équipe de recherche dans l'idée qu'il n'existait pas un groupe particulier de jeunes off-line, mais plutôt une diversité de situations de *quasi-déconnexion* ne concernant, chacune d'entre elles, qu'un petit nombre de jeunes. En effet, au vu de la variété des acteurs de terrain rencontrés, il semble peu probable de ne pas être parvenu à identifier un groupe cible particulier, si celui-ci existait concrètement. L'invisibilité, sur le terrain, de ces quelques pourcents de jeunes off-line repérés par les statistiques s'explique donc par la juxtaposition d'une série de cas individuels ou très circonscrits, plutôt que par l'existence d'un groupe de jeunes possédant des caractéristiques sociodémographiques particulières.

Ce constat, unanimement partagé par les intervenants de terrain, confirme la remise en question de la notion de "jeunes totalement off-line", comme on l'a déjà vu à travers les données statistiques et l'aperçu des recherches existantes. Les intervenants de terrain confirment donc le bien-fondé de l'élargissement de la notion de "off-line" aux situations

partielles de déconnexion ou de quasi-déconnexion, comme celles des jeunes utilisateurs faibles, épisodiques ou intermittents.

3.3 Jeunes off-line : un cumul de facteurs divers

Suite aux discussions menées avec les divers acteurs de terrain, un constat s'impose : aucun facteur, qu'il soit matériel, social ou culturel, ne peut déterminer à lui seul les situations diverses de quasi-déconnexion observées sur le terrain. Celles-ci sont toujours le résultat d'une imbrication complexe et variable de facteurs d'ordre différent. Une situation n'est jamais l'autre. Pour les comprendre, il faut donc à chaque fois les envisager dans le contexte de vie qui leur est particulier. D'ailleurs, si, comme le souligne un éducateur d'une maison de jeunes, "les jeunes off-line sont d'abord des jeunes off-life", on ne peut affirmer, au terme de cette exploration du terrain, que les lignes de fracture numérique se superposent automatiquement aux autres clivages existants. Toutefois, quelques tendances lourdes peuvent être mises en évidence.

Parents déconnectés, jeunes off-line ?

Le rapport des parents à culture numérique contemporaine joue un rôle important dans les situations de quasi-déconnexion des jeunes.

Des entretiens avec les acteurs de l'aide à la jeunesse, il ressort que le rapport des parents à la culture numérique contemporaine joue un rôle important dans de nombreuses situations de quasi-déconnexion des jeunes. Si la situation socioéconomique des parents n'est pas une condition suffisante pour expliquer les situations de déconnexion chez les jeunes marginalisés, leur niveau éducatif et leur degré d'alphabétisation numérique en particulier apparaissent, en revanche, bien plus décisifs à cet égard.

De manière générale, les professionnels de la jeunesse rapportent, en effet, que si les jeunes totalement off-line ne constituent qu'un fait marginal, le phénomène des parents off-line est une réalité bien plus tangible dans les milieux défavorisés. Ils confirment que la majorité des jeunes possèdent les compétences instrumentales de base pour manipuler un ordinateur et surfer sur internet, mais qu'à l'inverse, de nombreux parents n'ont aucune idée de ce à quoi peuvent bien servir un ordinateur et une connexion internet. Ce manque de culture numérique explique bien souvent l'absence d'ordinateur à la maison. Elle conduit parfois les parents à développer une certaine méfiance voire une peur démesurée à l'égard des dangers d'internet pour leurs enfants. Ceci peut aboutir, dans bien des cas, à l'interdiction, pour les enfants, de pouvoir posséder leur propre ordinateur et connexion internet dans leur chambre, hors surveillance parentale. La plupart des jeunes dans cette situation parviennent toutefois à pallier ce manque d'équipement à domicile par un accès hors des murs familiaux chez un copain, dans un cybercafé ou ailleurs. Il reste que le manque de soutien parental à l'usage critique des TIC ne favorise pas, chez ces jeunes, le développement d'usages efficaces et adéquats aux exigences actuelles de la société de l'information.

Le fonctionnement familial est un facteur explicatif de nombreuses situations de quasi-déconnexion des jeunes filles.

Le poids la structure familiale

De manière générale, les acteurs de terrain ont insisté sur l'influence non négligeable de la structure et de l'organisation familiale sur les situations de quasi-déconnexion, notamment chez les jeunes filles allochtones d'origine non européenne. Dans ces familles où les filles sont davantage cantonnées que les garçons à la sphère domestique, on voit se profiler une différence de genre, non pas au niveau de la possession de matériel informatique, mais au niveau de la familiarité avec l'outil informatique et internet. Dans les univers culturels où l'usage d'internet est souvent diabolisé par les parents ou considéré par ceux-ci comme un dangereux moyen d'émancipation, le fonctionnement familial est un facteur explicatif de nombreuses situations féminines de quasi-déconnexion. Dans l'ensemble, le contrôle parental est plus important pour les jeunes filles que pour les jeunes garçons, notamment au niveau de l'usage d'internet. Tandis que les garçons ont régulièrement l'occasion de sortir du domicile familial pour se rendre dans un cybercafé et s'essayer aux usages "interdits", les filles jouissent moins souvent d'une telle opportunité. En outre, le fait que l'ordinateur du ménage se situe souvent dans une pièce familiale commune ne favorise bien évidemment pas les jeunes à développer, en toute liberté, des usages créatifs, personnels et autonomes des TIC.

4. En conclusion : une diversité de situations de "déconnexion"

À l'examen des données statistiques disponibles et au terme de la revue de littérature relative à l'exclusion au sein de la génération des "natifs numériques", il est apparu nécessaire de revoir la notion de jeunes "off-line". Les travaux scientifiques récents suggèrent de transcender la vision binaire d'accès versus non-accès ou usage versus non-usage, pour appréhender plus finement les inégalités numériques au sein de cette génération. Les contacts avec les acteurs de terrain ont confirmé cette nécessité.

4.1 Élargir la notion de jeune off-line

La notion de jeune off-line doit être élargie aux situations de quasi-déconnexion.

À l'instar de quelques recherches existantes sur les situations de non-usage parmi la population adulte, l'idée s'est imposée d'élargir la notion de jeunes off-line, pour y inclure non seulement les non utilisateurs au sens strict du terme, mais aussi les utilisateurs irréguliers ou intermittents sur le plan de la fréquence d'usage, ainsi que les plus faibles d'entre eux sur le plan des compétences et des connaissances. En effet, l'intérêt majeur des travaux menés sur le non-usage est d'avoir mis en évidence l'hétérogénéité de ces situations ainsi que leur fluctuation dans le temps. Ceci a conduit la réflexion sur la manière de définir les formes de non-usage et leurs frontières par rapport aux situations d'usages. Dans le cas de la présente recherche, l'élargissement de la définition des jeunes off-line à des situations de *déconnexion partielle* ou *quasi-déconnexion* s'avère

d'autant plus pertinent que l'on se préoccupe d'un public pour lequel il est assez exceptionnel de ne pas accéder du tout à l'univers numérique, si ce n'est au moins par l'intermédiaire des pairs.

C'est pourquoi, dans la suite de ce rapport, le terme "off-line" sera utilisé pour décrire toutes les situations de "quasi-déconnexion".

4.2 Une grande diversité de situations individuelles

Dans la pratique, une grande diversité de situations de quasi-déconnexion a été observée, mais chacune d'entre elles ne concerne qu'un petit nombre de jeunes :

Une grande diversité de situations de quasi-déconnexion a été observée, mais chacune d'entre elles ne concerne qu'un petit nombre de jeunes.

- Des ménages off-line, dans lesquels les jeunes ont peu de possibilités de compenser l'absence de connexion à domicile par une utilisation d'internet hors du domicile (lieux de formation, amis, cybercafés, associations, etc.).
- Des situations liées à des problèmes dans le milieu familial : conflits familiaux, troubles psychologiques, situations d'accueil en milieu ouvert.
- Des situations liées à la marginalisation de certains jeunes : jeunes qui vivent essentiellement dans la rue et pour lesquels internet n'est pas un moyen de socialisation pertinent.
- Des situations liées à la qualité ou à l'organisation du logement : ordinateur dans une pièce commune, sans possibilité d'utilisation personnalisée et isolée ; connexion monopolisée par d'autres membres du ménage (notamment la domination des utilisateurs masculins) ; équipement ou connexion en partage avec des colocataires, etc.
- Des situations liées à des barrières culturelles : restrictions ou interdits imposés par la famille (au sens large), notamment à l'égard des jeunes filles ; situations particulières de certaines minorités ethniques, notamment les gitans.
- Des situations de handicap, physique ou mental, non prises en charge par des institutions qui favorisent l'utilisation des TIC par les handicapés.
- Des situations liées à des cas individuels de mise à l'écart de la société (centres fermés, emprisonnement, etc.).

De plus, dans chacune de ces situations, on trouve à la fois des jeunes on-line et des jeunes off-line.

D'une manière générale, la situation socioéconomique du jeune ou de sa famille n'est pas un facteur explicatif déterminant. Toutefois, dans certaines situations de pauvreté, le coût reste un obstacle, mais il fait aussi l'objet d'un arbitrage : certains jeunes (ou certaines familles) font des sacrifices dans leur budget pour pouvoir se payer un ordinateur et une

connexion. Les structures familiales, le niveau d'éducation et le milieu culturel jouent un rôle plus important que la situation économique.

Indépendamment de leur situation socioéconomique, de leur niveau d'instruction et de leur fréquence d'utilisation, les jeunes expérimentent internet de la même manière.

Un autre constat important est que les jeunes, indépendamment de leur situation socioéconomique, de leur niveau d'instruction et de la fréquence de leur utilisation d'internet, expérimentent les TIC de la même manière. Ce qui est problématique, c'est que, sur le plan des connaissances et compétences dans le domaine des TIC, leur expérience numérique les prépare mal à ce que la société de l'information peut raisonnablement attendre d'eux. Cette ligne de fracture, entre la culture numérique des jeunes et les compétences TIC qui sont nécessaires à une participation citoyenne à part entière, a été mise en avant par nos interlocuteurs de terrain, qui y voient un aspect important de la redéfinition de la notion de jeune off-line. Ces considérations seront traitées de manière plus approfondie dans le chapitre suivant.



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

Puisque, parmi les jeunes de 16 à 25 ans, la notion de “off-line” est plus complexe et plus multiforme que le seul non-usage, comment caractériser la manière dont certains jeunes restent en marge des nouvelles pratiques de communication et d’information adoptées ou développées par les autres jeunes de leur génération ? Quelles en sont les raisons ? La première partie de ce chapitre explique ce que les enquêtes existantes nous apprennent sur la diversité des usages et des non-usages d’internet chez les jeunes, ainsi que sur les points forts et les points faibles des compétences numériques des jeunes. La deuxième partie explore une série d’hypothèses, soulevées dans la littérature scientifique, pour expliquer les diverses formes d’usage et de non-usage chez les jeunes. La troisième partie analyse l’information collectée auprès des acteurs de terrain ; elle montre comment, dans les situations de quasi-déconnexion, le fossé s’élargit entre l’univers internet limité des jeunes et les usages des TIC que le monde socioéconomique attend d’eux.

1. L’univers numérique des jeunes : une approche descriptive

1.1 Comment les jeunes utilisent-ils internet et les services en ligne ?

Que font les jeunes entre 16 et 25 ans sur internet ?

Le tableau 4 rassemble une série d’indicateurs utilisés par Eurostat et Statbel pour décrire l’activité des “utilisateurs d’internet” (au sens du schéma de la page 13). Les pourcentages du tableau se rapportent à l’ensemble de la population des 16-24 ans. La lecture de ce tableau permet ainsi, en creux, d’évaluer la proportion de jeunes qui n’ont pas utilisé ces services en ligne au cours des trois derniers mois. Cette évaluation est approximative, car on ne connaît pas, pour chaque item, le pourcentage de jeunes qui n’ont pas répondu à la question.

Tableau 4
Proportion de jeunes de 16-24 ans ayant utilisé divers services en ligne
au cours des trois derniers mois
 (% de la population des jeunes de 16-24 ans, 2008)

	Tous	Hommes	Femmes	Étudiants
Communication via internet (toutes formes)	86	83	90	93
Envoi et réception de courrier électronique	84	80	89	91
Appels téléphoniques ou vidéo via internet	29	30	27	33
Messagerie instantanée	42	42	42	48
Autres formes de dialogue en ligne, newsgroups, forums, etc.	35	37	34	41
Utilisation ou téléchargement de jeux, de films ou de musique	63	63	63	71
Téléchargement de logiciels	33	36	31	39
Utilisation de web radios ou web télévisions	32	36	28	34
Recherche d'information sur la santé ou la nutrition	28	20	36	31
Recherche d'information sur des biens et services	71	68	75	75
Lecture de journaux ou magazines en ligne	27	28	25	30
Interaction avec les pouvoirs publics (e-gov)	13	12	13	12
Recherche d'emploi	14	13	15	10
Utilisation de services de voyage ou hébergement	37	33	42	38
Utilisation de la banque en ligne	31	31	30	25
Achats de biens ou services en ligne	13	14	12	14
Vente de biens ou services (sites d'enchères)	11	12	9	10
<i>Pour rappel : proportion d'utilisateurs d'internet au cours des trois derniers mois</i>	<i>91</i>	<i>89</i>	<i>92</i>	<i>96</i>

Source : Eurostat, 2008

Une remarque préalable s'impose : ces données ne disent rien de la fréquence des usages. De plus, la liste comprend à la fois des usages qui, pour les utilisateurs assidus, peuvent être quasiment quotidiens (notamment la communication, le jeu, la musique, la recherche d'informations en général) et des usages qui, même pour des utilisateurs assidus, sont épisodiques (e-gov, achats en ligne, réservation de voyages).

Si les usages de base d'internet sont très largement répandus chez les jeunes, les usages commerciaux et administratifs le sont moins.

Une fois cette précaution prise, le tableau 4 montre que, si les usages de base d'internet (courrier, bavardage en ligne, recherche d'information, jeux et musique) sont largement répandus chez les jeunes, d'autres usages sont moins répandus, notamment les usages commerciaux et administratifs. Les usages "sexués" sont peu nombreux : les hommes sont plus nombreux à utiliser la radio ou la télé sur internet ; les femmes sont plus nombreuses à communiquer, à faire de la recherche d'information, notamment sur la santé, et à utiliser les services de voyages. Les étudiants ont des scores un peu plus élevés que la moyenne pour la plupart des items, sauf la banque en ligne.

Les écarts entre Régions dans l'utilisation des services en ligne par les jeunes de 16-24 ans présentent un profil paradoxal (Moreas, 2009). Les

écarts sont peu importants, voire inexistant, pour les services les moins utilisés (services administratifs et commerciaux), ainsi que pour le bavardage en ligne. En revanche, ils sont importants, et toujours à l'avantage de la Flandre, pour les services de communication et d'information les plus utilisés (données Statbel 2007) :

- Communication via internet (tous services) : 93% en Flandre, 86% à Bruxelles, 82% en Wallonie.
- Envoi et réception de courrier électronique : 91% en Flandre, 82% à Bruxelles, 76% en Wallonie.
- Recherche d'information sur les biens et services : 76% en Flandre, 57% à Bruxelles, 58% en Wallonie.
- Lecture de journaux et magazines en ligne : 24% en Flandre, 21% à Bruxelles, 14% en Wallonie.

Une comparaison internationale avec les pays voisins (tableau A5 de l'annexe statistique) révèle que les jeunes belges sont moins nombreux que leurs voisins à utiliser des services administratifs, commerciaux et de recherche d'information. Pour les services de communication, ils viennent devant la France et la Grande-Bretagne, mais loin derrière les Pays-Bas. L'écart est beaucoup plus grand que la différence entre les pourcentages de jeunes connectés d'un pays à l'autre.

Le cas particulier du commerce électronique

Pour des raisons économiques évidentes, les enquêtes Eurostat et Statbel s'intéressent aux usages d'internet dans le commerce électronique, plus particulièrement aux personnes qui n'utilisent pas les services d'achat en ligne et aux barrières qu'elles perçoivent.

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.

En Belgique, 67% des jeunes de 16-24 ans n'ont jamais commandé de biens ou de services via internet, pour leur usage privé (64% des hommes et 70% des femmes). Par comparaison avec les pays voisins, ce pourcentage est de 25% en Allemagne, 44% en France, 41% au Luxembourg, 27% aux Pays-Bas et 28% au Royaume-Uni. Les pourcentages parmi les étudiants ne s'écartent pas de la moyenne de l'ensemble des 16-24 ans, ni en Belgique ni dans les autres pays. Il ne s'agit donc pas d'une différence selon le statut des jeunes.

Les jeunes belges semblent donc particulièrement réticents au commerce électronique. L'enquête Eurostat/Statbel permet d'en distinguer les raisons principales. Parmi les jeunes 16-24 qui, au cours de l'année écoulée, n'ont effectué aucun achat en ligne, 32% estiment qu'ils n'en ont pas besoin ; 25% préfèrent faire du shopping dans des "vrais" magasins ; 15% craignent de donner des numéros de cartes de crédit ou des détails personnels sur internet ; 11% n'ont pas de carte de paiement et 11% ne font pas confiance au système.

La dépendance à l'égard d'internet

Selon l'enquête Statbel de 2007, seulement 26% des jeunes de 16 à 24 ans, déjà utilisateurs d'internet, souhaitent l'utiliser davantage (21% en

Flandre, 36% à Bruxelles, 32% en Wallonie). Mais seulement 5% souhaitent l'utiliser moins ; ce souhait est plus répandu à Bruxelles (12%), plus particulièrement chez les jeunes femmes bruxelloises (14%).

L'enquête de 2007 essayait également, pour la première fois, de collecter des indicateurs de dépendance à l'égard d'internet :

- 62% des jeunes de 16-24 ans, déjà utilisateurs, reconnaissent qu'ils restent parfois plus longtemps que prévu sur internet ; il n'y a pas de différence sensible entre hommes et femmes, ni entre flamands, bruxellois et wallons ;
- 29% se considèrent ennuyés ou perturbés s'ils sont empêchés d'utiliser internet pendant plusieurs jours d'affilée ;
- 10% des jeunes (15% à Bruxelles) considèrent que leurs performances se ressentent parfois négativement de l'utilisation d'internet ; en Flandre et en Wallonie, cette opinion est surtout exprimée par les hommes (14% d'hommes contre 6% de femmes en Flandre, 12% d'hommes contre 9% de femmes en Wallonie) ; à Bruxelles, c'est l'inverse (12% d'hommes et 17% de femmes).

1.2 Peut-on mettre en évidence un profil d'usages spécifique aux jeunes ?

L'utilisation des services en ligne par les jeunes et par la génération précédente

L'utilisation des services en ligne par les jeunes est-elle différente de celle qu'en fait la génération plus âgée ? Le tableau 5 compare trois tranches d'âge : 16-24, 25-34 et 35-44. Comme la proportion d'utilisateurs d'internet diminue avec l'âge, deux types de pourcentages sont présentés : par rapport à l'ensemble de la population de chaque tranche d'âge, puis par rapport à la population qui a utilisé internet au cours des trois derniers mois ("utilisateurs" selon Eurostat) dans chaque tranche d'âge. Les données comparatives les plus récentes sont celles de 2007.

Parmi les utilisateurs d'internet, les jeunes de 16-24 ans présentent un profil contrasté par rapport aux tranches d'âge 25-34 ans et 35-44 ans.

Parmi les utilisateurs d'internet, les jeunes de 16-24 ans présentent un profil contrasté par rapport aux tranches d'âge 25-34 ans et 35-44 ans. D'une part, certains usages liés à la communication sont beaucoup plus répandus chez les 16-24 ans : le chat, les jeux et la musique, le téléchargement de logiciels, la web radio ou web télé. D'autre part, dans tous les autres usages (recherche d'informations, démarches administratives, activités commerciales), les 25-34 ans et les 35-44 ans sont significativement plus nombreux que les jeunes 16-24. Ces distinctions esquissent, en quelque sorte, les contours d'un "profil jeune" et d'un "profil adulte" dans les usages d'internet. Toutefois, rien ne permet de dire que ce "profil jeune" est homogène.

Tableau 5

Proportion d'individus ayant utilisé divers services en ligne au cours des trois derniers mois (2007)
 (% de la population de la tranche d'âge et % de la population d'utilisateurs d'internet dans la tranche d'âge)

	Parmi la population			Parmi les "utilisateurs"		
	16-24	25-34	35-44	16-24	25-34	35-44
Communication via internet (toutes formes)	88	76	71	97	93	90
Envoi et réception de courrier électronique	85	74	70	93	91	88
Téléphone via internet, vidéoconférence	14	16	11	16	19	14
Autres formes de communication (chat, etc)	62	29	19	67	36	23
Utilisation ou téléchargement de jeux ou de musique	53	28	23	58	34	29
Téléchargement de logiciels	29	18	15	32	22	18
Utilisation de web radios ou web télévisions	30	19	13	33	23	16
Recherche d'information sur la santé ou la nutrition	26	31	32	28	38	40
Recherche d'information sur des biens et services	68	70	68	75	85	85
Lecture de journaux ou magazines en ligne	21	23	19	22	28	24
Interaction avec les pouvoirs publics (e-gov)	19	32	28	21	40	35
Recherche d'emploi	13	16	9	14	20	11
Utilisation de services de voyage ou hébergement	39	43	42	42	52	52
Utilisation de la banque en ligne	31	48	45	34	59	57
Achats de biens ou services en ligne						
Vente de biens ou services (sites d'enchères)	9	13	11	10	15	14

Source : Eurostat, 2007

Les profils d'usages des jeunes : une large diversité

Une étude déjà citée de la plateforme flamande Jeugd Ondserzoek-Platform (JOP) s'est intéressée à la diversité des usages des TIC par les jeunes de 14 à 25 ans (Boonaert & Vettenburg, 2009), en confrontant les résultats de l'enquête JOP-1 (2005-2006) avec ceux de l'enquête sur les changements socioculturels en Flandre (SCV, 2003-2005-2006) et sur la participation culturelle en Flandre (CiV, 2003-2004).

En 2005-2006, les utilisations les plus répandues sont les moteurs de recherche, le courrier, le chat et l'audiovisuel (musique et vidéo). Les moins répandues sont les achats en ligne, la banque en ligne, les visites culturelles virtuelles ; 80% des jeunes n'ont pas de site ou de blog personnel. Les principales variables explicatives de l'usage général d'internet et des services en ligne, une fois que la barrière de l'accès est franchie, sont le niveau d'instruction (niveau de diplôme ou des études en cours) et le sexe. La situation socioéconomique des parents n'est pas une variable significative. Les auteurs mettent en évidence une corrélation inverse avec le niveau d'études des parents : lorsque celui-ci est plus bas que celui des enfants, l'utilisation d'internet par les enfants est plus répandue.

Une analyse factorielle réalisée sur les données JOP-1 (2006) distingue quatre “profils différenciés de fonctions d’usage d’internet” : détente, information, communication, activités commerciales. Un facteur de poids est calculé pour 23 utilisations différentes, dans chaque profil. Les “profils de fonctions” esquissés par cette étude sont résumés dans le tableau ci-dessous.

Tableau 6 : “profils de fonctions” d’usages d’internet selon le JOP-monitor

	Détente	Information	Communi- cation	Commercial
Sites de téléchargement de musique, jeux, vidéos, logiciels, sonneries GSM, etc.	+	-	+	-
Faire et tenir à jour une page web ou un profil	+	=	-	-
Faire et tenir à jour un blog	+	=	-	-
Écouter de la musique, regarder des DVD, films, etc.	+	-	+	-
Sites de jeux en ligne	+	-	=	-
Participer à un forum web ou un newsgroup	+	=	=	=
Messagerie instantanée (MSN), sites de chat, téléphone IP (Skype), conversation webcam	+	-	+	-
Courrier électronique classique ou webmail	=	+	+	=
Portails des moteurs de recherche	=	+	+	+
Sites techniques spécialisés (auto, moto, cheval, informatique, etc.)	+	-	-	+
Sites de bibliothèques, musées, théâtres, concerts, festivals, maisons de la culture	-	+	-	=
Sites de nouvelles, magazines ou journaux en ligne	-	+	=	+
Sites d’associations	-	+	=	-
Sites des services de la commune	-	+		=
Sites des établissements d’enseignement	-	+	=	-
Sites de voyage, tourisme, pays étrangers	-	+	-	+
Sites politiques (partis, politiciens, etc.)	-	+	-	=
Sites d’information pour et sur les jeunes	+	+	-	=
Sites d’information sur les films, la musique, la mode, le sport, les variétés, les hobbies, la cuisine, etc.	+	+	=	=
Sites où l’on peut vendre soi-même (eBay)	=	-	-	+
Achats de produits en ligne (livres, CD, tickets de concerts, voyages, etc.)	=	=	-	+
Banque en ligne	-	=	-	+
Sites d’offres d’emploi	-	=	-	+
+ : facteur de poids significativement élevé dans le profil = : facteur de poids non discriminant dans le profil - : facteur de poids significativement faible dans le profil				

Source : synthèse FTU à partir de Boonaert & Vettenburg, 2009, pp.

Les facteurs de poids incluent une pondération selon la fréquence des usages⁷. Les auteurs ajoutent que le profil de fonctions “communication” est caractérisé à la fois par une palette d'utilisations plus étroite et par une assiduité très élevée. Le profil de fonctions commercial, en revanche, est celui où l'assiduité est la plus faible.

Précision importante au niveau du vocabulaire : dans JOP, le terme profil n'est pas utilisé pour décrire des profils d'individus, mais plutôt pour définir des “agrégats d'usages” (ou clusters d'usages), qui recouvrent de manière non exclusive les différents domaines d'utilisation – non exclusive veut dire qu'une même utilisation peut appartenir de manière plus ou moins forte à plusieurs clusters.

L'étude JOP distingue quatre “clusters” d'usages chez les jeunes : la fonction détente, la fonction information, la fonction communication et la fonction commerciale.

Les résultats de cette analyse peuvent être résumés ainsi :

- Fonction “détente”. Les utilisations prédominantes sont le téléchargement de musique et de vidéos, la tenue d'un profil ou d'un blog, les jeux en ligne, les forums, la visite de sites techniques ou de sites de sport, variétés, etc., la visite de sites destinés aux jeunes, la messagerie instantanée. Les utilisations les plus rares sont la banque, la recherche d'emploi, les sites de voyage ou tourisme, les sites culturels, les sites des établissements d'enseignement, les sites des associations. Les moteurs de recherche et l'e-mail classique n'obtiennent qu'un score moyen, de même que les enchères et les achats.
- Fonction “information”. Les utilisations prédominantes sont les sites culturels, la presse en ligne, les sites pour les jeunes, les sites de sport, variétés, etc., les sites touristiques, les sites des associations, les sites politiques ou institutionnels, les moteurs de recherche. Le mail classique est préféré à la messagerie instantanée. Les utilisations les plus rares sont le téléchargement de musique et de vidéos, les jeux en ligne, les sites techniques et les enchères. La tenue d'un profil ou d'un blog, les forums, les achats en ligne, la banque en ligne et la recherche d'emploi obtiennent un score moyen.
- Fonction “communication”. Les utilisations prédominantes sont la messagerie (classique et instantanée), les moteurs de recherche, le téléchargement de musique et vidéos. Les utilisations les plus rares sont les sites politiques ou institutionnels, les enchères, les achats, la tenue d'un profil ou d'un blog, les sites techniques, les sites culturels, la recherche d'emploi. Un score moyen est obtenu par les sites de sport, variétés, etc., les sites des établissements d'enseignement, les sites des associations, les jeux et les forums.
- Fonction “commerciale”. Les utilisations prédominantes sont les achats et les enchères, la banque en ligne, la recherche d'emploi, les sites de tourisme, les moteurs de recherche, les sites techniques, la

⁷ Le questionnaire d'enquête contient, pour chaque utilisation, une échelle à six positions, de “jamais” à “tous les jours”.

presse en ligne. Les utilisations les plus rares sont la musique et la vidéo, les sites des établissements d'enseignement, la messagerie instantanée, les sites pour les jeunes, la tenue d'un profil ou d'un blog. Les sites politiques ou institutionnels, le mail classique, les forums et les sites culturels obtiennent des scores moyens.

Les auteurs examinent ensuite quels sont les facteurs explicatifs des préférences des jeunes pour telle ou telle fonction d'internet. La fonction détente est préférée par les plus jeunes, de sexe masculin, ainsi que par ceux qui ont un niveau d'instruction plus faible. La situation socioéconomique des parents a peu d'influence. La fonction information est préférée par des jeunes plus âgés, mieux instruits et dont les parents travaillent. La fonction communication est préférée par les plus jeunes, ayant un niveau d'instruction faible ou moyen, dont les parents travaillent. La préférence pour la fonction commerciale est influencée par l'âge, le niveau d'instruction des jeunes et celui de leurs parents.

1.3 La question des compétences numériques des jeunes

Un des stéréotypes associés à la "génération internet" consiste à attribuer à tous les jeunes, contrairement à leurs aînés, un niveau élevé de familiarité avec l'informatique et internet. Ce stéréotype résiste mal à l'épreuve des chiffres : le public des 16-24 ans n'est pas homogène. Les enquêtes Eurostat et Statbel évaluent les compétences numériques (*e-skills*) en mesurant une série de capacités opérationnelles dans la manipulation de l'ordinateur et d'internet. La question des compétences est bien sûr beaucoup plus vaste qu'une simple mesure de capacités pratiques. Il faut donc interpréter les données suivantes pour ce qu'elles sont : une mesure limitée à la capacité de réaliser certaines opérations.

Les capacités opérationnelles dans l'utilisation de l'ordinateur

Le niveau de familiarité avec l'informatique et internet est élevé, mais il n'est pas homogène.

Le tableau 7 montre la proportion de jeunes 16-24 qui disent être capables de réaliser une série d'opérations sur ordinateur, selon le genre et selon le niveau du dernier diplôme obtenu – en n'oubliant pas que chaque niveau de diplôme comprend à la fois les jeunes travailleurs ou chômeurs qui sont sortis du système éducatif avec ce diplôme et les étudiants qui continuent des études au niveau immédiatement supérieur.

Ce tableau montre que 8% des jeunes de 16-24 ans disent n'être capables de réaliser aucune des tâches proposées et que 17% ont un niveau de capacité élémentaire (seulement une ou deux tâches, vraisemblablement les deux premières). Les étudiants ont systématiquement un score légèrement supérieur à la moyenne, ce qui "tire vers le haut" les pourcentages pour chaque niveau de diplôme obtenu. Les disparités selon le niveau d'instruction réel sont donc plus fortes que les chiffres du tableau ne l'indiquent.

Tableau 7
Proportion de jeunes de 16-24 ans capables de réaliser certaines tâches sur ordinateur
 (% de la population des 16-24 ans, 2007)

	Tous	Etu- diants	Niveau de diplôme			Sexe	
			Inf.	M.	Sup.	H	F
Copier ou déplacer un fichier dans un dossier	85	91	82	87	89	86	84
Couper, copier, coller, déplacer du texte / données	78	84	75	80	86	77	79
Utiliser des formules de base dans un tableur	59	64	50	64	72	61	56
Compresser des fichiers	50	54	40	55	68	56	43
Écrire un programme dans un langage informatique	14	15	9	17	28	21	7
Connecter et installer des périphériques	59	63	55	61	68	66	51
Connecter un ordinateur à un réseau local	27	29	20	33	32	36	18
Détecter et résoudre des problèmes informatiques	32	34	26	37	35	40	24
Incapable de réaliser une des tâches ci-dessus	8	5	9	8	5	8	8
Capable de réaliser max. 1 ou 2 tâches ci-dessus	17	17	20	16	8	15	18
Capable de réaliser max. 3 ou 4 tâches ci-dessus	34	36	38	31	32	30	39
Capable de réaliser max. 5 ou 6 tâches ci-dessus	36	40	27	42	52	43	29
Capable de résoudre des problèmes + 5 à 6 tâches	22	24	16	26	30	29	14

Source : Eurostat / Statbel, 2007

L'enquête Statbel ne révèle pas de différence significative entre jeunes flamands, bruxellois et wallons. En revanche, le tableau 7 met en évidence des disparités importantes entre les hommes et les femmes. Dans toutes les tâches à connotation technique (compression, programmation, connexion, résolution de problèmes), la proportion de femmes qui se déclarent "capables" est nettement inférieure à la proportion d'hommes. Ce constat de disparité entre hommes et femmes est toutefois biaisé par la nature des questions : l'enquête demande si on est capable d'écrire un programme, mais pas si on est capable de mettre en pages un document ou de retoucher une photo ; elle valorise donc des compétences socialement connotées "masculines".

Au niveau des comparaisons internationales, le tableau A6 de l'annexe statistique indique que, pour les jeunes de 16-24 ans, la Belgique se situe derrière tous ses voisins pour tous les items relatifs aux capacités d'utilisation de l'ordinateur.

Les capacités opérationnelles dans l'utilisation d'internet

36% des jeunes sont seulement capables de réaliser des tâches élémentaires sur internet.

Le tableau 8 est construit sur le même modèle que le tableau 7, mais pour les capacités de réalisation d'une série de tâches sur internet. Si quasiment aucun jeune ne déclare être incapable de réaliser la moindre tâche sur internet, le tableau indique toutefois que 36% des jeunes sont seulement capables de réaliser des tâches élémentaires. Pour toutes les tâches, les étudiants ont un score légèrement supérieur à la moyenne. Les écarts selon le niveau de diplôme obtenu sont en général moins importants qu'en matière de capacités opérationnelles sur l'ordinateur, sauf pour la

téléphonie sur internet, la création des pages web et la sécurité informatique. C'est ce qui explique que, dans l'appréciation globale du niveau de performance, les écarts se maintiennent. Les écarts entre hommes et femmes sont importants dans les tâches plus techniques, tout comme pour l'ordinateur.

Tableau 8
Proportion de jeunes de 16-24 ans capables de réaliser certaines tâches sur internet
 (% de la population des 16-24 ans, 2007)

	Tous	Etu- diants	Niveau de diplôme			Sexe	
			Inf.	M.	Sup.	H	F
Utiliser un moteur de recherche	91	94	89	93	90	90	92
Envoyer des mails avec des fichiers attachés	84	89	80	87	89	82	86
Poster des messages sur des chatrooms ou forums	50	54	49	51	48	50	50
Téléphoner via internet	18	19	13	18	35	19	16
Échanger de la musique ou des vidéos en P2P	27	30	26	28	25	31	22
Créer une page web ou un blog	17	18	14	19	20	21	13
Télécharger et installer des logiciels	33	37	29	38	31	41	25
Se protéger des virus et autres infections	38	40	32	42	48	45	31
Incapable de réaliser une des tâches ci-dessus	2	1	2	1	2	1	2
Capable de réaliser max. 1 ou 2 tâches ci-dessus	36	33	36	36	37	35	37
Capable de réaliser max. 3 ou 4 tâches ci-dessus	45	50	46	46	33	42	47
Capable de réaliser max. 5 ou 6 tâches ci-dessus	13	13	9	14	22	15	10
Capable de se protéger des virus + 5 à 6 tâches	10	10	7	11	17	13	7

Source : Eurostat / Statbel, 2007

Contrairement aux capacités dans l'utilisation de l'ordinateur, l'enquête Statbel révèle des disparités interrégionales importantes. Ici, contrairement aux autres disparités interrégionales déjà relevées, elles sont à l'avantage des jeunes wallons et, dans une moindre mesure, des jeunes bruxellois. Ainsi, 35% des jeunes wallons disent être capables de créer et de gérer un blog personnel, contre 19% des jeunes bruxellois et 11% des jeunes flamands ; 46% des jeunes wallons et 45% des jeunes bruxellois sont capables de protéger leur ordinateur contre les virus et autres infections, contre 36% des jeunes flamands ; 65% des jeunes wallons sont capables de poster des messages sur des forums ou des chatrooms, contre 56% des jeunes bruxellois et 45% des jeunes flamands ; 37% des jeunes wallons sont capables d'utiliser des échanges P2P, contre 30% des jeunes bruxellois et 22% des jeunes flamands.

La comparaison avec les pays voisins (tableau A7, annexe statistique) révèle, ici aussi, un décalage important entre les jeunes belges et leurs voisins, pour toutes les capacités autres que l'utilisation d'un moteur de recherche et l'attachement de fichiers à des courriels.

Les capacités des jeunes comparées à celles des générations antérieures

Les jeunes de 16 à 24 ans ont-ils de meilleures capacités opérationnelles que leurs aînés ? Le tableau 9 reprend les mêmes tâches que les tableaux 7 et 8, mais il présente les données par tranche d'âge de dix ans. Afin de lisser les écarts dus au fait que la proportion d'utilisateurs décroît avec l'âge, les pourcentages sont calculés par rapport à la population d'utilisateurs (au sens de Eurostat) dans chaque tranche d'âge.

Tableau 9
Proportion d'individus capables de réaliser certaines tâches sur ordinateur et sur internet,
par tranche d'âge
(% de la population utilisatrice de l'ordinateur / d'internet dans chaque tranche d'âge, 2007)

	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64
<i>Tâches sur ordinateur</i>					
Copier ou déplacer un fichier dans un dossier	89	83	78	76	67
Couper, copier, coller, déplacer du texte / données	82	76	69	67	58
Utiliser des formules de base dans un tableur	61	58	53	51	42
Compresser des fichiers	52	48	39	36	30
Écrire un programme dans un langage informatique	15	11	11	8	6
Connecter et installer des périphériques	62	56	48	45	37
Connecter un ordinateur à un réseau local	28	25	20	19	14
Détecter et résoudre des problèmes informatiques	33	28	25	22	18
Incapable de réaliser une des tâches ci-dessus	8	14	16	20	26
Capable de réaliser max. 1 ou 2 tâches ci-dessus	18	18	24	22	26
Capable de réaliser max. 3 ou 4 tâches ci-dessus	36	32	29	33	26
Capable de réaliser max. 5 ou 6 tâches ci-dessus	38	36	30	25	20
Capable de résoudre des problèmes + 5 à 6 tâches	23	21	18	15	12
<i>Tâches sur internet</i>					
Utiliser un moteur de recherche	96	93	93	92	89
Envoyer des mails avec des fichiers attachés	88	85	82	81	74
Poster des messages sur des chatrooms ou forums	53	32	24	21	15
Téléphoner via internet	19	21	15	12	15
Échanger de la musique ou des vidéos en P2P	28	16	10	9	7
Créer une page web ou un blog	18	12	10	10	7
Télécharger et installer des logiciels	35	31	25	23	23
Se protéger des virus et autres infections	40	38	35	33	33
Incapable de réaliser une des tâches ci-dessus	2	5	4	5	7
Capable de réaliser max. 1 ou 2 tâches ci-dessus	38	50	61	63	67
Capable de réaliser max. 3 ou 4 tâches ci-dessus	47	37	29	28	22
Capable de réaliser max. 5 ou 6 tâches ci-dessus	13	8	6	4	4
Capable de se protéger des virus + 5 à 6 tâches	10	7	5	4	3

Source : Eurostat / Statbel, 2007

Le tableau confirme que les meilleurs scores sont toujours réalisés par les 16-24 ans. Toutefois, pour de nombreux items, l'écart avec la tranche d'âge suivante (25-34 ans) n'est pas très important. Dans le domaine des capacités informatiques, les proportions d'individus ayant des capacités moyennes (3-4 tâches) ou élevées (5-6 ou plus) sont assez semblables chez les 16-24 ans et les 25-34 ans. Dans le domaine des capacités sur internet, les scores sont également très proches, à l'exception de certaines tâches sur internet qui semblent très connotées "jeunes" (chat, P2P, blogs). Les 16-24 ans ont un éventail de capacités plus large.

Les capacités informatiques face au marché du travail

Quel que soit le degré de familiarité des jeunes avec les TIC, ils sont nombreux à considérer que leurs compétences ne sont pas suffisantes par rapport aux exigences du marché du travail.

L'enquête Eurostat/Statbel demande aussi si les répondants estiment que leurs capacités en informatique sont suffisantes s'ils devaient chercher un emploi ou changer d'emploi dans l'année. Parmi les jeunes de 16-24 ans, 33% estiment que leurs capacités sont insuffisantes (32% des hommes et 35% des femmes ; 34% des étudiants). Les proportions sont de 43% chez les jeunes qui n'ont qu'un diplôme inférieur, 26% chez ceux qui ont un diplôme secondaire et 22% parmi les diplômés de l'enseignement supérieur. Quel que soit donc le degré de familiarité des jeunes avec les TIC, ils sont nombreux à considérer que leurs compétences ne sont pas suffisantes par rapport aux exigences du marché du travail – du moins telles qu'ils les perçoivent.

Par rapport à cette question, les disparités entre Régions, mesurées par Statbel, sont importantes : 50% des jeunes wallons, 47% des jeunes bruxellois, mais seulement 25% des jeunes flamands, estiment leurs capacités insuffisantes, alors que la mesure des capacités informatiques ne révèle pas de disparité régionale significative. On ne peut s'empêcher de mettre ces données en relation avec les disparités régionales dans l'emploi et le chômage des jeunes (tableau 1, page 8).

Les modalités d'acquisition de ces capacités

Le tableau suivant reprend les principales modalités d'acquisition de capacités d'utilisation de l'ordinateur et d'internet, par les jeunes de 16-24 ans. Chaque jeune pouvait mentionner plusieurs réponses.

Tableau 10
Proportion de jeunes de 16-24 ans ayant eu recours à diverses modalités d'acquisition de leurs capacités
(% de la population des 16-24 ans, 2007)

	Tous	Hommes	Femmes	Étudiants
Institution d'enseignement	59	55	64	65
Auto-apprentissage à l'aide de livres ou de cd	23	23	23	24
Auto-apprentissage sur le tas	62	62	61	65
Aide de collègues, parents ou amis	48	44	52	51
Organismes de formation continue	7	7	7	2

Source : Eurostat, 2007

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.

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. Davantage que les hommes, les femmes acquièrent leurs compétences dans les institutions d'enseignement (où elles sont plus nombreuses que les hommes à poursuivre des études) et via leur réseau de relations. La seule différence significative entre Flandre, Bruxelles et Wallonie est le rôle des institutions d'enseignement : 70% des jeunes flamands disent y avoir acquis des compétences numériques, contre 54% des jeunes wallons et 41% des jeunes bruxellois. Ceci peut être corrélé à une organisation plus systématique des cours d'informatique au niveau secondaire dans la Communauté flamande que dans la Communauté française, ou encore à l'ampleur du décrochage scolaire en Wallonie et à Bruxelles.

2. Les acquis des recherches existantes

Bien qu'il existe une pluralité d'usages juvéniles, ceux-ci s'articulent toutefois autour de deux pôles dominants – la communication et le divertissement – qui esquissent les contours d'un "profil jeune" dans les usages d'internet. Les travaux sociologiques sur les usages et les non-usages des TIC montrent notamment que ce profil spécifique résulte d'un rapport particulier des jeunes aux TIC.

2.1 Rapport aux TIC et profils d'usages chez les jeunes

Internet a une fonction sociale et identitaire essentielle pour les jeunes.

La fonction des technologies de l'information et de la communication dans l'univers des jeunes en général (11-25 ans) et la manière dont ceux-ci s'approprient les TIC, notamment internet, ont suscité de nombreuses recherches. Au-delà de certaines analyses minutieuses sur les types particuliers d'usages juvéniles, il ressort des recherches existantes une idée transversale majeure : internet a une fonction sociale et identitaire essentielle pour les jeunes. En effet, la jeunesse est une période pendant laquelle se construisent des pratiques spécifiques à la fois en termes de sociabilité et de culture, dans lesquelles les médias numériques et internet jouent un rôle essentiel.

Des recherches ont ainsi montré qu'internet occupe, avec le téléphone portable, une place importante dans la construction de références communes aux jeunes et contribuent largement à fédérer les pratiques des jeunes (Cardon, Granjon, 2003 ; Pasquier, 2005). Avec l'arrivée d'internet, par exemple, il est devenu bien plus facile d'obtenir et d'échanger des contenus culturels déposés par ses pairs et de dialoguer librement avec eux par messagerie instantanée. Ces pratiques contribuent à modifier les modalités de socialisation et à développer de nouveaux formats culturels de communication propres aux jeunes. Ceci leur permet de construire une certaine identité jeune, distincte de celle des adultes (Fluckiger, 2009). C'est aussi le cas des blogs, dont les usages favorisent une communication continue autour de la vie collective des jeunes (Delaunay-Téterel, 2009). La présentation de soi y occupe une place de

choix. D'où l'importance du rôle des blogs dans la construction des identités adolescentes et dans le processus d'autonomisation des jeunes. Cette fonction sociale et identitaire du web est bien la caractéristique majeure qui distingue les pratiques numériques des jeunes de celles des adultes. Cet investissement "personnalisé" de la toile ne prend pas la même dimension au sein des générations plus âgées, pour lesquelles internet a bien plus souvent une fonction essentiellement utilitaire.

La fonction sociale et identitaire du web est la caractéristique majeure qui distingue les pratiques numériques des jeunes de celles des adultes.

Le rôle que joue internet en tant que médium privilégié dans la construction identitaire et la prise d'autonomie des jeunes explique notamment pourquoi la génération des "natifs numériques" développe des usages individuels et individualisés du web, cantonnés au sein de leur espace privé. Certaines recherches montrent ainsi que la sphère domestique, et la chambre individuelle en particulier, constituent les lieux privilégiés des jeunes pour surfer sur internet (Mediappro, 2007). Elles soulignent d'ailleurs également que ceux-ci n'expriment aucune volonté particulière d'utiliser internet dans des lieux publics, comme l'école et les bibliothèques, de la même manière qu'ils le font à la maison (Lohnes & Kinzer, 2007). Ce constat conduit à nuancer l'idée répandue selon laquelle les jeunes veulent impérativement utiliser la toile, sans réserve ni limites, dans tous les domaines de leur vie quotidienne. Une étude internationale (Mediappro, 2007) tempère aussi cette "boulimie numérique juvénile". Ses résultats démontrent en effet que les jeunes utilisent internet "sans enthousiasme ni fascination" et disent pouvoir s'en passer du moins temporairement. Par ailleurs, ces auteurs mettent en évidence que les jeunes autorégulent bien mieux leurs pratiques numériques que ce que l'on affirme généralement, en montrant que pour de nombreux d'entre eux, le non-usage de la toile constitue un choix pleinement assumé. Si ces travaux invitent donc à nuancer le mythe de la génération des natifs numériques, ils convergent néanmoins pour reconnaître l'existence d'un modèle particulier d'usages juvéniles dans lequel prédominent la communication et la récréation.

Les jeunes autorégulent bien mieux leurs pratiques numériques que ce que l'on affirme généralement. Pour nombre d'entre eux, le non-usage du web constitue un choix pleinement assumé.

Ceci dit, il est important de noter que la plupart des études citées ci-dessus focalisent leur attention sur les pratiques numériques de la tranche d'âge entre 11 et 19 ans. Les jeunes de 16 à 25 ans, en transition vers l'âge adulte, font, quant à eux, l'objet d'une moindre attention dans les travaux, notamment parce que cette période transitoire, caractérisée par une diversification des modes de vie, rend ce public jeune difficilement saisissable en tant qu'ensemble homogène. Toutefois, les quelques travaux existants sur les comportements numériques des jeunes adultes révèlent une diversification croissante des usages d'internet, moins centrés sur la dimension récréative que ceux des adolescents (Messin & Jouet, 2005). Les résultats d'une récente recherche menée par Sonia Livingstone et Ellen Helsper (2007) vont dans le même sens. En segmentant l'échantillon de jeunes de 9 à 19 ans en différentes catégories d'âge, l'analyse montre des variations significatives entre les adolescents plus jeunes et plus âgés : il apparaît ainsi que les 16-19 ans tirent davantage d'opportunités de leurs pratiques en ligne que les 9-15 ans. L'intérêt de ces rares recherches est de situer les usages internet dans le

cadre de cette période charnière au cours de laquelle la vie des jeunes se réorganise complètement. Certains travaux insistent ainsi sur l'importance d'envisager les jeunes adultes comme une catégorie plurielle plutôt que comme un groupe homogène aux pratiques numériques uniformes (Messin, 2005).

Les jeunes adultes sont une catégorie plurielle plutôt qu'un groupe homogène, aux pratiques numériques uniformes.

Dans l'ensemble, les travaux sur les pratiques numériques des jeunes, y compris des jeunes adultes, envisagent généralement les usages sous l'angle de leurs pratiques récréatives et relationnelles. Les usages d'internet liés à la sphère socioéconomique sont peu pris en considération. Ce biais peut masquer une certaine évolution de la nature des usages des jeunes adultes, progressivement confrontés à une prise d'autonomie par rapport à leur milieu familial et aux exigences du marché du travail.

2.2 Formes de quasi-déconnexion chez les jeunes

La recherche de Livingstone et Helsper (2007) sur l'inclusion numérique chez les jeunes entre 9 et 19 ans est une des rares à s'intéresser non seulement aux utilisateurs d'internet, mais aussi aux non utilisateurs et aux utilisateurs "faibles" (*low users*) – dont la définition correspond à celle des utilisateurs occasionnels selon l'enquête AWT (moins d'une fois par semaine). L'analyse des variations dans la nature et la fréquence des usages conduit les auteurs à construire une typologie des utilisateurs occasionnels et des non utilisateurs.

En ce qui concerne la catégorie des non utilisateurs, qui représente 3% des jeunes 9-19, les auteurs distinguent :

- les abandons volontaires, c'est-à-dire les jeunes qui ont volontairement arrêté d'utiliser internet alors qu'ils disposent d'un accès à domicile ;
- les abandons involontaires, c'est-à-dire les jeunes qui ont involontairement arrêté d'utiliser internet parce qu'ils ont perdu l'accès ;
- les utilisateurs potentiels, qui disposent d'un accès mais qui n'ont jamais utilisé internet ;
- les exclus d'internet, qui n'ont jamais eu accès ni jamais utilisé internet. Ces jeunes sont en situation d'exclusion numérique.

En ce qui concerne la catégorie des utilisateurs occasionnels, qui représente 13% des jeunes 9-19, les auteurs distinguent :

- les abandons volontaires, c'est-à-dire ceux qui, volontairement, utilisent internet moins qu'avant, alors qu'ils disposent encore d'un accès à domicile ;
- les abandons involontaires, c'est-à-dire ceux qui, involontairement, utilisent moins internet parce qu'ils n'ont plus d'accès ;

- les abstinentes, qui utilisent volontairement peu internet alors qu'ils disposent d'un accès à domicile ;
- les utilisateurs marginaux, qui ne disposent pas d'un accès à domicile et qui n'ont jamais beaucoup utilisé internet.

Tableau 11
Types de jeunes utilisateurs occasionnels et non utilisateurs en Grande-Bretagne
 % de la population de chaque tranche d'âge, 2004

	9-15ans	16-19 ans
Non utilisateurs		
Abandons volontaires	22%	52%
Abandons involontaires	4%	8%
Utilisateurs potentiels	26%	12%
Exclus d'internet	48%	28%
Utilisateurs occasionnels		
Abandons volontaires	21%	29%
Abandons involontaires	14%	38%
Abstinentes	36%	19%
Utilisateurs marginaux	29%	14%

Source : Livingstone & Helsper, 2007, p.679, calculs FTU pour les tranches d'âge
Pour les non-utilisateurs, la taille de l'échantillon est réduite et les résultats sont seulement indicatifs.
Pour les utilisateurs occasionnels, les chiffres sont statistiquement significatifs.

Les résultats de cette enquête montrent que, parmi les jeunes adolescents (9-15 ans), la plupart des non utilisateurs sont ceux qui n'ont pas accès à internet ; parmi les utilisateurs occasionnels, deux groupes dominent : les abstinentes, qui réduisent volontairement leur usage, et les utilisateurs marginaux, qui sont dépourvus d'accès à domicile. Parmi les jeunes de 16 à 19 ans, les abandons volontaires constituent la majorité des non utilisateurs, devant ceux qui n'ont pas d'accès ; parmi les utilisateurs occasionnels, 38% ont dû réduire leur usage en raison d'une perte d'accès, mais 48% ont choisi d'utiliser peu internet, soit parce qu'ils ont réduit leur usage tout en gardant l'accès, soit parce qu'ils ont toujours opté pour un usage occasionnel.

Parmi les 16-19, les choix volontaires de réduction des usages ou d'abstinence concernent la moitié des utilisateurs occasionnels.

Autrement dit, selon ces résultats, les jeunes adolescents non utilisateurs sont plus nombreux que les adolescents plus âgés à se trouver en réelle situation d'exclusion numérique.

De manière générale, il est intéressant de constater que la proportion d'abandons croît avec l'âge. Pour les 16-19 ans en situation de (quasi) déconnexion, qui font partie du public cible de la présente étude, les choix volontaires d'abandon ou d'abstinence représentent environ la moitié des cas. Un autre groupe important est constitué d'utilisateurs occasionnels qui ont dû réduire leur usage, notamment parce qu'ils ont quitté le foyer familial. Ceci indique que l'accès reste une problématique importante pour les jeunes en transition vers l'âge adulte.

L'intérêt de cette recherche est de confirmer que les situations de déconnexion sont loin d'être homogènes et qu'elles comportent, au contraire, une grande diversité. Les auteurs prennent toutefois la précaution de souligner qu'il est difficile d'identifier précisément les raisons qui mènent à un (quasi) non-usage d'internet au sein de la jeune génération. C'est un mélange de raisons – manque d'accès, manque d'intérêt, manque de compétences, interdictions parentales – qui est à l'origine de ces situations.

2.3 De l'alphabétisation numérique aux compétences critiques

Une autre recherche de Livingstone & al. (2004) s'est interrogée sur le lien entre l'alphabétisation numérique des jeunes de 9 à 19 ans et les opportunités qu'ils tiraient des contenus disponibles sur le web. À l'instar d'autres travaux sur cette question, les résultats montrent que les bénéfices que les jeunes tirent des contenus en ligne croissent linéairement avec leur expertise numérique. Plus les jeunes développent des compétences numériques, plus ils diversifient leurs usages et tirent pleinement profit de la richesse de l'information numérique.

Dans la même veine, d'autres recherches questionnent la capacité des jeunes à exploiter correctement les informations trouvées sur le web, au-delà de leurs compétences à pouvoir accéder au matériel, aux logiciels et aux connexions informatiques nécessaires pour utiliser l'information numérique. La dynamique d'exploitation qui est faite des TIC et des informations qui en sont extraites apparaît, de fait, aussi importante que les compétences strictement instrumentales pour avoir un usage efficace et autonome des TIC.

Bien que les "enfants du web" réalisent leurs recherches plus rapidement que leurs aînés, ils consacrent peu de temps à évaluer la qualité de l'information, sa pertinence et son exactitude.

Ainsi, bien que la majorité des jeunes affirment être à l'aise dans la recherche d'information sur le web, lorsque l'on examine la question de plus près, nombreux sont ceux qui trouvent, en fait, l'opération difficile. Par exemple, une étude a montré que les jeunes étaient des utilisateurs relativement inefficaces des moteurs de recherche et des navigateurs internet (Buckingham, 2005). D'autres travaux sur les comportements de recherche ont aussi mis en évidence que les recherches d'information effectuées par les jeunes étaient souvent vécues comme frustrantes, voire comme un échec (Large, 2004). C'est pourquoi Bilal (2004, p.274) conclut que, "malgré l'abondance de l'information disponible via les TIC, il reste des problèmes majeurs de qualité et de compréhension de l'information chez les jeunes car ceux-ci recherchent souvent des réponses spécifiques (...) plutôt que de d'abord chercher à interpréter l'information trouvée".

Les résultats d'une étude britannique réalisée par la Bibliothèque nationale du Royaume-Uni (British Library) et le Comité conjoint des systèmes d'information (JISC) vont dans le même sens. Selon cette étude, les jeunes de la "génération Google" – à savoir ceux nés dans les années 90 dans ce cas-ci – sont rapides, mais pas pour autant efficaces dans leurs recherches d'information sur la toile. Bien que ces enfants du web réalisent effectivement leurs recherches plus rapidement que leurs aînés,

ils consacrent peu de temps à évaluer la qualité de l'information, sa pertinence et son exactitude. Les résultats montrent également qu'ils comprennent mal leurs besoins en informations, d'où une difficulté à mettre en place des stratégies de recherche efficaces. Par ailleurs, ces jeunes ont du mal à se représenter ce qu'est internet dans l'ensemble, négligeant le fait qu'internet est un recueil de ressources en réseau issues de fournisseurs différents. Pour eux, internet tend, dès lors, à se résumer souvent à quelques moteurs de recherche, comme Yahoo et Google. Le document souligne ainsi que "la culture de l'information des jeunes ne s'est pas améliorée avec un accès élargi à la technologie". (JISC, 2008)

La culture de l'information des jeunes ne s'est pas améliorée avec un accès élargi à la technologie.

Une étude belge réalisée en 2008 par l'asbl Edudoc et le Conseil interuniversitaire francophone (CIUF) a évalué, de manière plus générale, la culture informationnelle des étudiants qui arrivent dans l'enseignement supérieur. Les résultats montrent clairement que, même les jeunes de milieux socialement et culturellement plus favorisés, pourtant habitués à l'utilisation de Google, affichent de sérieuses lacunes en matière de recherche informationnelle tant en bibliothèque que sur la toile. Parmi les défauts majeurs des jeunes, les chercheurs épinglent surtout le recours prioritaire quasi-systématique à internet, aux dépens des ressources traditionnelles de la bibliothèque. Or les étudiants manqueraient gravement d'esprit critique face au web et seraient peu compétents pour utiliser les moteurs de recherche (Thirion & Pochet, 2008).

En conclusion, de nombreuses recherches tant étrangères que belges pointent les mêmes lacunes et faiblesses dans les pratiques numériques des jeunes : si la plupart d'entre eux disposent de compétences spécialisées – c'est-à-dire un savoir-faire opérationnel pour trouver et extraire des contenus en ligne – le bagage critique nécessaire pour interpréter, comprendre, évaluer et gérer cette information leur fait très souvent défaut. De tels constats vont largement à l'encontre de l'image, massivement véhiculée, d'une génération experte en ligne.

3. Les points de vue des acteurs de terrain

Cette recherche sur les jeunes off-line est partie de l'hypothèse que ce sont surtout les jeunes de familles défavorisées qui n'ont pas d'accès à internet. Suite aux workshops et aux entretiens avec des acteurs de terrain (voir page 27), il est vite apparu que cette hypothèse devait être affinée.

3.1 Le besoin d'affiner l'hypothèse de départ

Les jeunes off-line ne se trouvent pas seulement dans des milieux défavorisés ; il y a aussi des jeunes de familles aisées qui peuvent être considérés comme off-line. Les raisons peuvent être très diverses. Elles peuvent se rapporter à des situations familiales problématiques ou à une crainte exagérée des parents vis-à-vis d'internet. Une seconde raison d'affiner notre hypothèse de travail est que, selon les acteurs de terrain, le nombre de jeunes qui sont réellement off-line est très restreint. Ces

jeunes constituent un groupe social très hétérogène. Plus exactement, il ne s'agit pas d'un groupe social, mais plutôt d'une addition de cas isolés qui peuvent difficilement trouver place sous une dénomination sociologique commune.

Le problème se situe dans le décalage entre l'expérience numérique des jeunes et les compétences TIC que la société attend d'eux.

En d'autres mots, selon les interlocuteurs de l'équipe de recherche, les jeunes entre 16 et 25 ans sont quasiment tous familiarisés d'une manière ou d'une autre avec l'ordinateur et internet. Les participants aux workshops ont donc éprouvé quelques difficultés avec le concept de jeunes off-line. Celui-ci ne rend pas bien compte des problèmes que des jeunes de ce groupe d'âge rencontreraient dans leur approche de l'ordinateur et d'internet car, pour eux, les problèmes se trouvent ailleurs. Il ne s'agit pas tellement de l'accès matériel à la technologie ni d'un manque de compétences de base. Il s'agit plutôt d'une fracture entre d'une part, l'expérience et la culture numérique des jeunes, et d'autre part, les connaissances et les compétences TIC que l'enseignement, le monde professionnel et les pouvoirs publics attendent raisonnablement de la part des jeunes. Selon les participants aux workshops, c'est en ces termes qu'il convient de parler de jeunes off-line.

Il faut encore ajouter que, mis à part le fait que presque tous les jeunes disposent de quelques compétences TIC et que leur expérience numérique, quel que soit leur contexte social et culturel, est très semblable, il existe des différences manifestes sur le plan de la qualité de l'accès matériel. Dans ce domaine, les facteurs économiques, culturels et de genre sont importants.

Les points suivants seront développés ci-après :

- Éclaircir la remarque formulée par les participants aux workshops à propos du concept de jeune off-line et de l'expérience numérique des jeunes.
- Aborder la question des lieux et des modes d'accès des jeunes à internet.
- Examiner les raisons du déphasage entre l'expérience numérique des jeunes et les attentes de l'enseignement, du monde professionnel et des pouvoirs publics.
- Envisager les conséquences sociales du caractère unilatéral de leurs connaissances et de leurs compétences TIC.

3.2 La notion de "off-line" et l'expérience numérique des jeunes

Selon nos interlocuteurs, il n'y a pas de jeunes réellement off-line, à l'exception de quelques jeunes très marginalisés, comme les tziganes par exemple. Quasiment tous les jeunes sont d'une manière ou d'une autre familiarisés avec les médias numériques. L'ordinateur et internet font partie de leur culture. De plus, il apparaît clairement que l'expérience numérique des jeunes se déroule à peu près de la même manière, indépendamment de leur contexte social, économique et culturel.

L'accent a toutefois été mis sur les usages différents des jeunes garçons et des jeunes filles. Les filles utilisent davantage internet pour les contacts sociaux ; pour les garçons, le cybercafé ou plus habituellement la rue fonctionnent souvent comme de meilleurs lieux de rencontre.

Ne pas avoir de connexion internet ne signifie pas être par définition off-line.

La familiarité des jeunes avec les TIC ne dépend pas directement de la possession d'un ordinateur et d'une connexion à Internet. Les jeunes ont l'occasion de faire connaissance avec les technologies dans d'autres lieux : à l'école, chez des amis, à la maison de jeunes, à la bibliothèque, dans un cybercafé. En d'autres mots : bien davantage que pour d'autres groupes d'âge, la possession d'un ordinateur et la connexion à internet doivent être distinguées du fait d'être familiarisé ou non avec les TIC. Pour ce groupe d'âge, ne pas avoir de connexion personnelle à internet ne signifie pas par définition être off-line. Toutefois, pour presque tous les jeunes de ce groupe d'âge, les connaissances et les compétences TIC sont perçues par les participants comme rudimentaires et limitées. Les facteurs économiques et sociaux, le niveau de formation et le capital culturel ont peu ou pas d'impact sur la nature de leurs usages et le niveau de leurs connaissances et compétences TIC. Ainsi, des tests menés auprès de jeunes de l'enseignement supérieur ont révélé que leurs connaissances techniques étaient limitées ; par exemple, ils ne savent pas que faire face à des virus. Les compétences de base nécessaires pour utiliser les logiciels bureautiques laissent aussi à désirer. Par contre, ils sont tous imbattables en matière de jeux en ligne.

Les connaissances et les compétences TIC de la plupart des jeunes de cet âge sont unilatérales et limitées.

Les participants aux workshops indiquent également que de nombreuses enquêtes ne mesurent pas vraiment l'éventail des compétences numériques dont les jeunes disposent réellement. Les tests de compétences menés auprès des jeunes fournissent alors souvent une image incomplète et faussée de leurs réelles connaissances TIC. Ce qui est identifié comme une connaissance défectueuse est donc lié au fait que la connaissance que possèdent les jeunes ne correspond pas à ce que l'école, la vie professionnelle et les pouvoirs publics attendent d'eux sur ce terrain. En d'autres termes, les scores assez bas obtenus par les jeunes aux tests de compétences TIC s'expliquent en regard des normes à l'aune desquelles celles-ci sont mesurées. Il semble nécessaire d'élaborer de nouvelles normes plus en phase avec la réalité des usages des jeunes afin de mesurer de manière plus objective la façon dont les jeunes utilisent les médias numériques. Comme l'ont mentionné plusieurs participants, les jeunes brûlent les étapes dans leur approche de l'ordinateur. Leur approche des TIC est moins soumise au cadre de référence des médias et des vecteurs traditionnels de la connaissance que l'approche habituelle des plus âgés, qui est sans doute aussi celle des chercheurs. Les jeunes lisent et traitent l'information autrement.

Une mauvaise compréhension de la nature de l'interaction entre l'homme et la machine à travers les TIC joue aussi de mauvais tours aux éducateurs et aux travailleurs de l'aide à la jeunesse. Nos interlocuteurs constatent qu'une approche collective de la formation des jeunes ne fonctionne pas bien. Les jeunes doivent faire l'objet d'un accompagnement

essentiellement individuel, parce qu'ils considèrent principalement internet comme une activité individuelle. Le fait que les jeunes ont une approche différente des autres groupes d'âge d'internet s'explique par le décalage entre leur propre approche des médias numériques et ce qui est attendu d'eux dans ce domaine.

Pour les jeunes, internet est avant tout une activité individuelle.

En soulignant le fait que l'usage d'internet par les jeunes est avant tout une activité individuelle, on met le doigt d'une manière plus générale sur le fait que l'interaction avec l'ordinateur est perçue comme une pratique culturelle solitaire, dans un face-à-face entre l'être humain et la machine. D'une manière quelque peu surprenante, il s'agit d'une pratique culturelle qui fait un peu penser à la lecture et à l'écriture. L'ordinateur et internet se distinguent de ce point de vue très clairement des médias audiovisuels classiques. C'est une caractéristique qui prend racine mieux et plus vite chez les jeunes que chez d'autres utilisateurs, pour la simple raison que pour beaucoup de jeunes, internet est d'abord un instrument d'expression de soi et de représentation de soi. C'est aussi pour les jeunes une manière de donner forme à leur autonomie. Sur internet beaucoup de jeunes apprennent à se découvrir et à découvrir les autres. Ils veulent être dans le coup et être populaires "électroniquement". Cependant, certains de nos interlocuteurs ont aussi constaté que les usages des jeunes qu'ils rencontrent sont assez passifs. Ces jeunes prennent peu d'initiatives de production propre, bien que les possibilités pour le faire soient très nombreuses sur internet.

3.3 Où et comment les jeunes ont-ils accès à internet ?

L'accès à domicile

L'absence de connexion domestique n'est pas seulement due à des facteurs économiques. Souvent les parents n'en voient pas l'utilité. Ce sont surtout les parents qui sont off-line, pas les enfants.

Selon nos interlocuteurs, il y a encore beaucoup de familles sans connexion internet dans des quartiers défavorisés et chez les allochtones. Toutefois, l'absence de connexion internet dans les familles n'est certainement pas à attribuer exclusivement à des facteurs économiques. Souvent les parents ne voient pas l'utilité de prendre une connexion internet. Certains parents veulent aussi protéger leurs enfants d'internet. Ils ont peur de perdre leur autorité sur eux. Dans cette mesure, des campagnes qui mettent l'accent de manière unilatérale sur les dangers d'internet peuvent avoir comme effet pervers de dissuader certains parents de prendre une connexion internet à la maison ou de les inciter à interdire à leurs enfants l'accès à ce média. D'ailleurs, selon nos interlocuteurs, ce sont surtout certains parents qui sont off-line, pas les enfants.

L'autorisation d'utiliser internet à la maison est fortement dépendante de facteurs culturels. C'est souvent aussi une question de genre. Dans les familles allochtones, l'ordinateur est le plus souvent installé de manière centrale dans l'habitation familiale, ce qui renforce le contrôle parental. Quoique les jeunes autochtones aient la plupart du temps un accès à internet dans leur chambre, il arrive que certains parents autochtones choisissent ce type de configuration pour la même raison. Dans les cas

où l'accès à internet doit être partagé par plusieurs membres de la famille, ce sont les jeunes garçons qui sont souvent prioritaires. Les filles doivent alors avoir une bonne raison, comme des travaux pour l'école, pour y avoir accès.

Pour échapper au contrôle familial, les jeunes cherchent des subterfuges et vont sur internet à l'insu des parents.

Afin d'échapper au contrôle de la famille, de nombreux jeunes garçons et jeunes filles cherchent souvent un subterfuge et le font à l'insu des parents : chez des amis, à l'école, etc. Les jeunes filles ne fréquentent pratiquement pas les cybercafés pour échapper au contrôle de la famille, mais elles se rendent plus souvent que les jeunes garçons dans les bibliothèques et dans les espaces publics numériques.

Espaces publics numériques et cybercafés

Bien qu'il y ait de nombreuses pressions pour installer davantage d'espaces publics numériques et pour mieux équiper ceux qui existent, il est toutefois frappant de constater que les easy-e-spaces et les espaces publics numériques sont insuffisamment connus par bon nombre de nos interlocuteurs et donc, en toute vraisemblance, également par les jeunes eux-mêmes.

Les participants aux workshops estiment qu'il est important d'équiper les maisons de jeunes d'espaces publics numériques et d'y prévoir un accompagnement adapté. Jusqu'à présent, c'est rarement le cas dans le secteur de la jeunesse. Les organisations de jeunes qui gèrent des espaces publics numériques atteignent davantage de garçons que de filles. En effet, les jeunes filles allochtones peuvent rarement sortir de chez elles sans accompagnement. De plus, surtout dans les familles défavorisées, les jeunes filles sont accaparées par des tâches domestiques.

Dans les grandes villes, les cybercafés sont des lieux de rencontre presque exclusivement pour les jeunes. Par comparaison avec les espaces publics numériques, ils ont des heures d'ouverture plus conviviales et des seuils d'accès plus faciles à franchir. Les coûts sont faibles. Il suffit de payer pour avoir le sentiment d'en faire partie.

D'autres interlocuteurs indiquent aussi qu'à l'étranger, les cybercafés tels qu'ils existent encore dans les grandes villes belges ont à peu près disparu ou ont été réaménagés. Entre autres, aux États-Unis et dans les pays scandinaves, de nombreux lieux de rencontre publics et de lieux commerciaux mettent une connexion internet à disposition de leurs visiteurs. Ils souhaitent un tel développement en Belgique également.

3.4 Pourquoi les connaissances TIC des jeunes ne correspondent-elles pas aux attentes de la société, et vice versa ?

Les participants aux workshops estiment de manière unanime que les connaissances des jeunes sont assez médiocres au regard des besoins de l'enseignement, du monde professionnel et des autorités politiques. L'ampleur de ce problème et de ses conséquences sociales est jusqu'ici

reconnue de manière insuffisante par les instances responsables du bien-être et de l'éducation des jeunes.

Les institutions d'enseignement et les pouvoirs publics n'ont pratiquement aucune notion de la nature des connaissances et du niveau réel des compétences TIC des jeunes. Ils partent de l'idée que les jeunes ont, par définition, une avance sur les autres groupes d'âges, et qu'ils disposent, en tant que natifs numériques, de compétences TIC innées. De plus, ils considèrent souvent, à tort, que l'ensemble des jeunes ont facilement accès à internet. Ils ne tiennent pas compte des circonstances difficiles dans lesquelles certains jeunes doivent souvent mener à bien leurs travaux scolaires. Bref, la technologie a créé, dans l'esprit de l'école, du monde professionnel et des pouvoirs publics, des attentes dont les jeunes ne peuvent pas se dégager, ni sur le plan intellectuel, ni sur le plan matériel.

Les institutions d'enseignement et les pouvoirs publics n'ont pratiquement aucune notion des connaissances et des compétences TIC réelles des jeunes.

Les institutions d'enseignement, du monde professionnel et des pouvoirs publics consacrent trop peu d'efforts à trouver comment s'accrocher au monde numérique des jeunes. Les compétences numériques des jeunes sont peu prises en compte par l'enseignement, et encore moins mises en valeur. Lorsque cela se produit, c'est souvent à l'initiative personnelle de professeurs ou d'éducateurs de jeunes. Ce type d'approche n'est pas encore assez soutenu par les secteurs qui s'occupent du bien-être et de l'éducation des jeunes. D'une manière générale, il manque, dans le secteur de la jeunesse, la prise de conscience que cela fait partie de sa mission. Nos interlocuteurs nous ont aussi signalé que les travailleurs de l'aide à la jeunesse ne disposent pas encore de connaissances et des compétences suffisantes dans le domaine des TIC. Leurs employeurs s'y intéressent également assez peu. Cela ne fait pas partie de leurs exigences professionnelles, ni de leur formation, ni de leurs priorités. Par conséquent, peu d'éducateurs ou de travailleurs sociaux peuvent communiquer avec les jeunes via internet ou SMS. L'utilisation des TIC et d'internet en particulier comme instrument éducatif et pédagogique est jusqu'à présent encore une exception.

Peu d'opportunités sont exploitées pour construire des ponts entre le monde numérique des jeunes et les attentes de l'enseignement, des employeurs et des autorités.

En bref, le monde de l'enseignement et de l'aide à la jeunesse a, jusqu'à présent, peu exploité les opportunités pour construire des ponts entre le monde numérique des jeunes et les attentes de l'enseignement, des employeurs et des autorités dans le domaine des TIC.

Enfin, contrairement à ce que l'on pense parfois, les TIC et internet ne sont pas des instruments qui conduisent automatiquement à l'émancipation ou à une plus grande autonomie des jeunes. Comme c'est le cas pour d'autres médias plus traditionnels, une utilisation critique et socialement utile de ces nouveaux vecteurs d'information et de communication doit être enseignée. Malheureusement, jusqu'à présent, c'est plutôt l'exception que la règle.

3.5 Les conséquences de l'accès problématique et des connaissances limitées des jeunes

Tous les participants aux workshops ont considéré les connaissances et les compétences TIC des jeunes comme un problème et un souci par rapport à l'insertion sur le marché du travail et à une participation citoyenne critique.

L'insertion sur le marché du travail et la participation citoyenne sont souvent considérées comme des problèmes et des soucis.

Pour certains jeunes, qui passent une bonne partie de leur temps libre sur internet et qui sont imbattables dans les jeux en ligne, une recherche sur Google est souvent quelque chose de compliqué. Ils se perdent sur les sites du FOREM ou VDAB, de la SNCB ou des transports locaux (De Lijn, TEC, STIB, etc.). Ils font demi-tour quand on leur demande de remplir un formulaire électronique dans une maison de l'emploi ou dans une agence d'intérim. Ce ne sont ici que quelques exemples qui nous ont été rapportés, mais qui illustrent à quel point les jeunes ont peu de repères dans l'offre d'information en ligne fournie aujourd'hui par le web à tous les citoyens.

De nombreuses informations en ligne n'atteignent pas les jeunes, parce qu'ils ont trop de difficultés ou parce qu'ils ne connaissent pas leur existence. Cela doit être imputé, en partie, aux concepteurs des sites. Nos interlocuteurs reconnaissent qu'ils éprouvent parfois eux-mêmes des difficultés à trouver leur chemin dans des sites publics ou commerciaux. À cet égard, ils sont d'ailleurs étonnés que les autorités et le monde des entreprises se donnent si peu de peine à essayer de mieux atteindre les jeunes. Comme le suggérait un participant, pourquoi les sociétés de transport public ne cherchent-elles pas à collaborer avec des sites de réseaux sociaux (Facebook, Netlog) ? Pourquoi ne pourrait-on pas créer un compte commun, par exemple sur Netlog et au VDAB ?

Mis à part les déficiences en termes de connaissances TIC, le monde de l'enseignement et le monde des entreprises considèrent couramment que tous les jeunes peuvent facilement être contactés via internet. Ils n'ont souvent pas conscience des obstacles que certains jeunes rencontrent pour pouvoir consulter leur courrier électronique ou pour réaliser leurs travaux scolaires. Certains jeunes manquent régulièrement des opportunités parce qu'ils ne peuvent pas être en ligne tous les jours.

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.

Enfin, il a été souligné que les jeunes qui n'ont pas un bon accès à internet ou qui sont excessivement protégés par leurs parents se retrouvent doublement sanctionnés. Leurs compétences TIC ne sont pas mises à niveau et ils courent le risque de se retrouver marginalisés par rapport à leur groupe d'âge.

Nous pouvons conclure que 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. Contrairement à ce que l'on pense généralement, les jeunes entre 16 et 25 ans méritent, dans ce domaine, autant d'attention et de préoccupation que les autres catégories d'âge.

4. En conclusion : déconnexion ou décalage ?

Le mot "fracture" prend ici un sens particulier, celui d'un décalage ou d'un déphasage.

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. Pour les jeunes qui sont dans des situations de quasi-déconnexion, le décalage est encore plus grand. 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 décalage ou d'un déphasage.

4.1 Des profils d'usage différents de ceux des adultes plus âgés

Les jeunes adultes utilisent intensivement les services de communication en ligne, notamment la messagerie instantanée et les réseaux sociaux, ainsi que les services multimédia : photo, vidéo, musique. Leur ordinateur est d'ailleurs souvent un véritable terminal multimédia. La littérature met en évidence un comportement multitâche très fréquent chez les jeunes, dès avant la tranche 16-25 ans. Ces usages dans le domaine de la communication et de la détente ont, pour la plupart des jeunes, une forte dimension identitaire. En revanche, les jeunes entre 16 et 25 ans utilisent moins que les 25-34 ans les sources d'information en ligne, les applications commerciales et financières, les services publics en ligne, les services de réservation. Ces services sont précisément ceux sur lesquels reposent les politiques de développement de la société de l'information.

Les jeunes en situation de quasi-déconnexion sont caractérisés par des usages limités d'internet et des services en ligne.

Les jeunes qui sont en situation de quasi-déconnexion sont caractérisés par des usages limités d'internet et des services en ligne. Ces usages limités sont le résultat d'un compromis entre, d'une part, des obstacles matériels ou cognitifs qui restreignent le développement de leurs usages, et d'autre part, le besoin et la volonté de rester dans le coup par rapport à leurs pairs, de ne pas être largués par leur groupe de référence, d'affirmer leur identité, de se distinguer de leur milieu familial. Si les jeunes en situation de quasi-déconnexion sont familiarisés avec la manipulation de l'ordinateur et d'internet et sont à l'aise dans les relations avec leurs pairs, ils sont par contre confrontés à des difficultés quand ils sont soumis à des épreuves imposées par le contexte socioéconomique ou institutionnel : rédiger un document, remplir un formulaire en ligne, postuler un emploi, organiser une activité, etc. Ces difficultés renvoient à la question des compétences numériques des jeunes.

4.2 Des compétences numériques réparties de manière très hétérogène

Les données statistiques, de même qu'une série de recherches empiriques, confirment que la grande majorité des jeunes entre 16 et 25 ans

possèdent un socle de compétences instrumentales qui les mettent à l'aise par rapport à l'ordinateur et internet. Nos interlocuteurs de terrain ont confirmé que les jeunes en difficulté, de même que les jeunes en situation de quasi-déconnexion, possèdent en général ces compétences instrumentales de base. La plupart d'entre eux ont acquis ces compétences par l'apprentissage sur le tas ou avec l'aide de leur entourage.

Puisque l'acquisition des compétences numériques se fait essentiellement par la pratique, les jeunes qui ont peu d'occasions d'utiliser régulièrement les TIC se trouvent ipso facto défavorisés par rapport aux autres jeunes de leur âge.

Le défi de l'inclusion numérique des jeunes consiste donc à construire des passerelles entre deux univers et à apprendre aux jeunes à y faire le va-et-vient, de manière autonome.

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 aux jeunes à faire le va-et-vient, de manière autonome, entre d'un côté, un "e-univers" que les jeunes se construisent en fonction de leur capital culturel et social, et d'un autre côté, la "société de l'information" qui est le résultat d'une dynamique économique et de choix politiques.

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 à envisager

Comment prévenir les risques d'exclusion ou de marginalisation chez les jeunes de 16 à 25 ans qui n'utilisent que peu ou pas internet ? Les chapitres précédents ont montré que l'expression "jeunes off-line" recouvrait une large variété de situations et de problématiques, qui relèvent à la fois des politiques d'aide à la jeunesse, des politiques d'éducation et de formation, de l'aide sociale, de l'aide aux familles, de l'assistance psychologique. La première partie de ce chapitre passe en revue divers programmes d'action en faveur de l'inclusion numérique, en Belgique et en Europe, et montre que les jeunes off-line figurent rarement parmi les préoccupations de ces programmes. La deuxième partie prépare la formulation des recommandations finales, en s'appuyant sur les besoins identifiés par les acteurs de terrain. Elle traite notamment de la place des TIC dans l'action sociale en faveur des jeunes défavorisés, ainsi que des formes spécifiques d'intégration des jeunes dans la société de l'information.

1. La place des jeunes dans les programmes d'action en faveur de l'inclusion numérique

Dans tous les pays et dans de nombreuses instances internationales, des mesures sont prises et des programmes sont mis en place pour favoriser, d'une manière générale, l'usage des TIC dans l'enseignement. Il s'agit d'un sujet très vaste, qui déborde largement du cadre de cette étude. L'aperçu qui est présenté ici se limite à des mesures ou des programmes qui concernent le public cible des jeunes entre 16 et 25 ans, en mettant de côté les aspects exclusivement scolaires ainsi que les mesures destinées aux enfants ou aux jeunes adolescents.

1.1 Quelques plans d'action nationaux

Après une brève présentation du plan d'action belge et de la place qu'il accorde aux jeunes, une attention particulière sera accordée au plan d'action britannique, car il est le seul, parmi les sources consultées, à traiter de manière explicite du cas des jeunes off-line.

Belgique : le plan d'action national de lutte contre la fracture numérique
Le plan d'action national de lutte contre la fracture numérique 2005-2010, coordonné par le SPP Intégration sociale, a fait l'objet d'une évaluation intermédiaire en juillet 2007 (Lobet-Maris & Cammaerts, 2007). Le plan propose 28 actions, concernant la sensibilisation, la formation et l'accès. Parmi les objectifs et actions dans le domaine de la formation, le plan vise à "assurer une formation aux TIC à tous les jeunes" et propose trois actions, dont seule la première a une portée qui dépasse le cadre de l'école :

- Tolérance "zéro fracture numérique" dans les écoles, avec une attention plus particulière pour les jeunes dans l'enseignement professionnel, dans la formation en alternance ou sous contrat d'apprentissage, ainsi que ceux qui quittent l'école sans qualification (action 6).
- Un ordinateur pour 15 élèves à chaque niveau d'étude. Il s'agit d'une mesure empruntée au programme d'action européen i2010 et qui permet à la Belgique d'améliorer sa position dans les indicateurs de la société de l'information. Cette action est à mettre en œuvre par les entités fédérées (action 7).
- Un renforcement des réseaux de formation aux TIC des enseignants. Cette action doit également être mise en œuvre par les Communautés (action 8).

Les enseignants souvent dépourvus de moyens pédagogiques pour initier les jeunes aux bons usages des TIC.

Le rapport d'évaluation intermédiaire apprécie la priorité donnée aux publics scolaires les plus défavorisés et suggère d'accentuer l'effort de formation des enseignants en direction de ceux qui travaillent avec ces publics, car ces enseignants sont "souvent dépourvus de moyens pédagogiques pour initier les jeunes aux bons usages de ces technologies". Toutefois, les auteurs soulignent également "les manques structurels importants souvent constatés en matière d'inscription de ces apprentissages dans les programmes de formation des écoliers et des élèves" (Lobet & Cammaerts, 2007, p. 18).

Hormis ces mesures en faveur des jeunes en âge scolaire, le plan national ne contient pas d'autre action spécifique en faveur des jeunes défavorisés. Le but de notre étude est précisément de formuler des recommandations qui pourraient permettre de compléter le plan.

Grande-Bretagne : le plan d'action "*Delivering digital inclusion*"

Le gouvernement britannique a mis au point, en 2008, un plan national d'action en faveur de l'inclusion numérique⁸. L'attention qu'il porte aux jeunes off-line repose sur deux constats : s'il n'y a qu'à peine 1% de

⁸ Minister for Digital Inclusion, *Delivering digital inclusion : an action plan for consultation*, HM Government, 2008, pp. 15-16 et 38-39. Il s'agit de la version publiée en vue d'une consultation du public au premier semestre 2009. La version définitive, incorporant les résultats de cette consultation, n'est pas encore disponible en ligne au 9/09/2009.

jeunes diplômés de l'enseignement secondaire ou de l'enseignement supérieur qui n'utilisent pas internet, il y a en revanche 28% de non utilisateurs parmi les 15-24 ans n'ayant qu'un faible niveau d'instruction (Eurostat, 2008) ; de plus, certaines projections mentionnées dans le rapport estiment que, sans changement dans les politiques actuelles, il y aura encore 10% de jeunes de 15-24 ans qui utiliseront peu ou pas internet en 2025. Deux groupes à risques sont identifiés : les "NEETs" (*not in employment, education or training*) et les "SENs" (*special education needs*), c'est-à-dire les jeunes qui sont dans diverses formes d'enseignement spécial.

Les groupes à risques sont les jeunes qui ne sont ni en emploi, ni dans l'enseignement ni dans la formation, ainsi que ceux qui suivent un enseignement spécial.

Dans son argumentation, le rapport souligne les risques que courent ces jeunes off-line : se trouver en difficulté par rapport à leurs pairs dans le domaine de la formation ; manquer des opportunités de communication avec leurs pairs et d'intégration dans des communautés de jeunes ; se trouver en difficulté sur un marché du travail de plus en plus dépendant de la technologie. Le rapport insiste sur les avantages que peuvent présenter les TIC pour les jeunes défavorisés qui actuellement utilisent peu internet, en termes d'insertion ou de réinsertion dans des parcours de formation, ainsi que sur le plan de leur développement personnel.

Le rapport recommande notamment les actions suivantes :

- Mieux exploiter le potentiel des TIC pour les intervenants sociaux et éducatifs qui travaillent avec les jeunes, de manière à améliorer les services offerts à des jeunes individuellement défavorisés ou appartenant à des groupes défavorisés (principalement NEETs et SENs).
- Renforcer le programme *Home Access*, qui permet l'acquisition avantageuse d'équipements et de connexions à domicile pour les ménages à faibles revenus, en donnant une priorité aux ménages qui ont des enfants de moins de 18 ans à la maison. Compléter ce programme par une assistance aux parents.
- Encourager les entreprises à créer davantage de postes d'apprentis pour donner aux jeunes l'occasion de se familiariser avec les usages professionnels des TIC ; favoriser le développement des industries créatives, qui peuvent exploiter le potentiel créatif des jeunes.
- Utiliser les TIC pour permettre à des jeunes, qui sont en difficulté dans leur parcours de formation, de progresser de leur propre manière et à leur propre rythme, avec un encadrement plus personnalisé.

Un bref aperçu d'autres programmes nationaux

Le rapport "France numérique 2012" a ceci de particulier qu'il ne parle des jeunes que sous l'angle des risques liés à la navigation sur internet et à la protection de la vie privée. Il recommande une action de sensibilisation des jeunes aux risques inhérents à la diffusion d'informations privées sur les réseaux sociaux, une autre action de sensibilisation des jeunes à la

cyber-criminalité et aux pratiques illégales sur internet. Les actions de formation recommandées concernent uniquement le cadre scolaire, avec une priorité aux adolescents (brevet informatique et internet). La problématique des jeunes off-line n'est pas mentionnée dans ce rapport. On ne la retrouve pas non plus dans un rapport prospectif à plus long terme "La société et l'économie à l'aune de la révolution numérique – enjeux des prochaines décennies (2015-2025)".

Le plan d'action national e-inclusion pour la Suisse accorde peu de place aux jeunes. Il mentionne toutefois les jeunes marginalisés parmi les publics fragilisés par le développement de la société de l'information, mais sans recommander de politique spécifique à leur égard.

Les questions de recherche les plus pertinentes concernent les inégalités dans les usages des jeunes, plutôt que dans l'accès.

Aux Pays-Bas, les travaux du *Sociaal en Cultureel Planbureau* (SCP)⁹ se sont intéressés aux nouvelles pratiques des jeunes sur internet et aux facteurs socioculturels de différenciation entre les jeunes. Il ressort de ces travaux que les questions de recherche les plus pertinentes concernent les inégalités dans les usages des jeunes, plutôt que dans l'accès. Le rapport 2007 relève toutefois que les jeunes d'origine marocaine et turque utilisent internet moins fréquemment que les autres, mais il relie ce constat à des inégalités dans l'éducation et le niveau de vie plutôt qu'à des facteurs ethniques. Il ne préconise pas de politique spécifique à ce groupe cible (Steyaert & de Haan, 2007).

Les recommandations des chercheurs

Pour revenir en Belgique, quelques-uns des rapports de recherche déjà cités dans les chapitres précédents se concluent par des recommandations aux pouvoirs publics. Outre les recommandations qui concernent, inévitablement, l'organisation du système scolaire, quelques idées peuvent être retenues pour les jeunes entre 16 et 25 ans.

Bien que centré sur les adolescents, le rapport de recherche TIRO (Bauwens & al., 2009) propose quelques recommandations qui sont également pertinentes au-delà de l'âge scolaire. Il recommande ainsi aux organisations de jeunesse de mieux utiliser les TIC dans leur travail en direction des jeunes, pour donner de bons exemples, de servir de médiateurs en cas de conflit au sujet de l'usage d'internet et de former d'autres jeunes à devenir médiateurs. Il adresse aussi une série de recommandations aux fournisseurs d'accès et de services en ligne : prévoir des formules d'abonnement "jeunes" ; mettre à la disposition des jeunes utilisateurs des outils de protection contre les abus ; favoriser des codes de conduite pour les hébergeurs de blogs ; promouvoir un label de qualité des sites pour les jeunes.

⁹ Le SCP est une institution publique qui a publié chaque année, jusqu'en 2007, un rapport intitulé *Jaarboek ICT & Samenleving*, rassemblant les contributions de divers auteurs académiques et institutionnels. Ces rapports contiennent aussi des recommandations pour les politiques.

Une étude concernant l'utilisation des nouveaux médias par les jeunes allochtones et autochtones en Flandre (Devroe & Driessen, 2005) montre peu de différences significatives qui ne puissent pas être attribuées au niveau de formation (celui des jeunes comme celui des parents) ou au statut socioéconomique. Elle relève toutefois des disparités de genre nettement plus accentuées chez les allochtones. Dans ses conclusions, cette étude ne se montre pas particulièrement favorable à des politiques ciblées sur les allochtones, mais plutôt à des politiques de réduction des inégalités sociales.

L'étude de l'Institut de technology assessment du Parlement flamand (IST, anciennement VIWTA) sur les pratiques de jeux des jeunes formule une recommandation qui converge avec nos constats : établir davantage de ponts entre la culture numérique des jeunes et les usages des TIC dans l'enseignement et sur les lieux de travail (Wydooghe, 2007).

1.2 Les recommandations d'organisations internationales

Un rapport pour le Conseil de l'Europe (Selwyn, 2007b), intitulé "Les jeunes et leurs besoins d'information dans le cadre de la société de l'information" constate que "l'accès des jeunes à l'information et l'usage qui est fait de cette dernière sont désormais façonnés (et souvent tronqués) par un ensemble de problèmes liés à l'égalité d'accès au matériel et à la connectique, aux compétences techniques et à l'élaboration d'une capacité de décryptage des médias" (p. 18). À l'échelle des pays membres du Conseil de l'Europe, les inégalités d'accès sont bien plus importantes qu'en Belgique et plusieurs recommandations y sont consacrées. Au-delà de cet aspect, le rapport contient une série de propositions :

Mieux définir les rôles respectifs de l'État et des fournisseurs d'information. Faciliter l'accès à des contenus et à des services adaptés aux jeunes. Offrir un soutien adapté aux jeunes en matière d'utilisation de l'information.

- Mieux définir les rôles respectifs de l'État et des fournisseurs d'information. Le rapport souligne l'intérêt, pour les pouvoirs publics, d'explorer le potentiel de contextes éducatifs informels, dans l'action sociale en faveur des jeunes et dans les médias communautaires. Il souligne le rôle moteur que peuvent jouer les pouvoirs publics, y compris les pouvoirs locaux, en matière d'éducation au décryptage des médias dans les contextes familiaux et scolaires.
- Faciliter l'accès à des contenus et à des services adaptés aux jeunes. Le rapport recommande de respecter les principes de justice sociale assurant un accès ouvert aux informations et aux connaissances pour les jeunes, quels que soient leurs moyens. Il propose de compléter la fourniture "descendante" d'informations et de services par une fourniture "ascendante" de contenu par les jeunes eux-mêmes. Il suggère de reformater certains contenus pour les adapter aux jeunes, en engageant les jeunes dans ce type de démarche.
- Offrir un soutien adapté aux jeunes en matière d'utilisation de l'information. Cet encadrement doit combler l'écart entre les besoins

des jeunes et la complexité des ressources à leur disposition, en favorisant notamment la capacité de décryptage. Il faut également combler l'écart entre les TIC telles qu'elles sont proposées à l'école et les usages des TIC par les jeunes dans la vie quotidienne.

Une récente recommandation de la Commission européenne sur "l'environnement numérique pour une industrie de l'audiovisuel et du contenu plus compétitive et une société de la connaissance intégratrice" (C2009 6464 final) va moins loin que le Conseil de l'Europe et se borne à affirmer l'importance croissante de la *media literacy* (alphabétisation aux médias).

La Commission européenne a pourtant approfondi cette question de la *media literacy* dans un rapport réalisé dans le cadre de la campagne "*e-inclusion : be part of it*" (European Commission, 2008), où une série de recommandations sont proposées, notamment en matière de convergence entre l'éducation aux TIC et l'éducation aux médias. Ce rapport ne contient pas de recommandation spécifique pour les jeunes, à l'exception d'une orientation générale concernant les groupes sociaux défavorisés (parmi lesquels les jeunes marginalisés) : imbriquer les initiatives d'alphabétisation numérique dans les contextes socioéconomiques locaux, les adapter aux besoins spécifiques des groupes à risques et s'appuyer sur les structures et les organisations existantes pour mener des actions de manière durable.

2. Les besoins et les attentes des acteurs de terrain

Selon l'apport des participants aux workshops, la diffusion des TIC dans tous les domaines de la société, notamment l'enseignement, le monde de l'entreprise et la gestion publique, a créée des exigences dans la vie quotidienne, auxquelles les jeunes ne peuvent répondre que difficilement, à la fois sur la plan matériel et intellectuel.

Les jeunes ont également besoin d'un accompagnement et d'un soutien adapté.

Les raisons principales résident dans le fait que l'expérience et la culture numérique des jeunes ne correspondent pas à ce que la société attend d'eux à cet égard. D'autres facteurs sociaux et culturels rendent également difficile leur pleine participation à la société de l'information. En bref, et contrairement à ce qu'on suppose encore souvent, les jeunes ont eux aussi besoin, comme d'autres groupes d'âge, d'un accompagnement à l'usage des TIC et d'un soutien adapté pour pouvoir relever ces nouveaux défis sociétaux.

2.1 Conscientiser le secteur de la jeunesse et les travailleurs de l'aide à la jeunesse

Suite à de nombreux contacts avec les organisations de jeunesse, on a pu constater que la problématique de la fracture numérique chez les jeunes

n'était pas à l'ordre du jour pour le moment. C'est pourquoi, il a été d'ailleurs parfois difficile de convaincre les responsables d'organisations de jeunesse de l'intérêt de participer à nos workshops. Les participants soulignent donc la nécessité d'organiser une large campagne de sensibilisation auprès des instances responsables de l'éducation et du bien-être des jeunes sur les thèmes suivants :

- les déficiences en termes de connaissances et de compétences TIC des jeunes ;
- les conséquences pour leur développement personnel et social ;
- la nécessité d'incorporer la formation et l'accompagnement des jeunes à l'usage des TIC dans les missions des diverses instances qui veillent à l'éducation et à la qualité de vie des jeunes.

Apprendre aux travailleurs de l'aide à la jeunesse comment ils peuvent utiliser les TIC comme outil d'éducation et de communication.

Par ailleurs, les participants soulignent que les connaissances et les compétences TIC des éducateurs, des enseignants et des travailleurs de l'aide à la jeunesse laissent souvent à désirer. De plus, lorsqu'ils possèdent des connaissances suffisantes, c'est souvent le résultat de leur propre intérêt et d'efforts personnels pour développer leurs compétences. Selon eux, il est donc important que les institutions de formation initiale et continuée des enseignants et des travailleurs de l'aide à la jeunesse investissent davantage dans l'apprentissage des compétences TIC. Il ne s'agit plus de se cantonner aux applications bureautiques habituelles, mais d'apprendre à ceux qui travaillent avec des jeunes comment les TIC peuvent être utilisées de manière stratégique dans leur approche des jeunes, en tant qu'outil de communication et d'éducation.

2.2 Construire des ponts entre le monde numérique des jeunes et les attentes de la société de l'information

Pour mieux rendre les jeunes capables de répondre aux attentes de la société de l'information, il est important de construire des ponts entre le monde numérique des jeunes et les exigences des entreprises, des autorités publiques et du système éducatif. Pour établir ces ponts, des efforts doivent être faits des deux côtés.

Pour les jeunes, les TIC sont un moyen de se découvrir eux-mêmes et de découvrir les autres.

Il est important que les responsables du bien être et de la formation des jeunes se familiarisent avec le comportement et la culture numérique des jeunes en valorisant notamment les connaissances et les compétences des jeunes eux-mêmes. Il s'agit d'une condition préalable à la mise en place d'un véritable parcours de formation pour les jeunes. De plus, chez les jeunes, un parcours de formation n'aura de succès que dans la mesure où son contenu améliore leur confort dans leur approche de la société de l'information et influence leur capacité à résoudre les problèmes qu'ils rencontrent sur ce terrain.

Contrairement à d'autres groupes d'âge, les TIC sont pour les jeunes beaucoup plus qu'un moyen pratique de communiquer et de s'informer sur le monde qui les entoure. C'est aussi pour eux bien davantage qu'une

simple console de jeux ou une console vidéo. Internet est, en effet, un véritable moyen de développement et d'épanouissement personnel, comme en témoignent leurs activités soutenues sur des réseaux sociaux tels que Facebook et Netlog. Il est aussi pour eux un moyen de se découvrir et de découvrir les autres. Il est important de tenir compte de ce rôle identitaire de la toile lors de la mise en œuvre de ressources matérielles aussi bien que dans l'accompagnement.

2.3 Améliorer la confiance dans les TIC

Selon les participants aux workshops, l'infrastructure TIC pour les jeunes doit être incorporée à un environnement qui les met en confiance et leur donne suffisamment d'espace et pour permettre les interactions en ligne avec leurs pairs en tout respect de leur vie privée. Les EPN classiques ne répondent pas souvent à ce besoin. De plus, l'accompagnement des jeunes fonctionne mieux lorsqu'une relation de confiance s'installe entre le jeune et l'accompagnateur. Il en résulte un plaidoyer insistant en faveur d'un développement d'espaces numériques capables d'offrir un accompagnement personnalisé au sein des maisons de jeunes.

Un message plus équilibré sur les opportunités et les risques est attendu des pouvoirs publics et des médias.

Lorsque l'on aborde la question des jeunes et internet, la question de la vulnérabilité et des risques est inévitable. C'est pourquoi il est important que, par rapport à l'expérience et la culture numérique des jeunes, les parents se sentent concernés ou se sentent impliqués par ce processus d'apprentissage et de découverte. Les problèmes proviennent souvent du fait que les jeunes doivent encore trop souvent utiliser internet à l'insu des parents, en raison soit d'interdictions ou de limitations trop strictes imposées par la famille, soit d'un manque d'encadrement de parents qui sont eux-mêmes off-line. Nos interlocuteurs attendent des pouvoirs publics et des médias un message plus équilibré sur les jeunes et internet. La valeur ajoutée des TIC pour le développement personnel et les opportunités professionnelles des jeunes doit être mieux mise en avant.

2.4 Rendre les services en ligne plus facilement utilisables par les jeunes

Finalement, les organisations de jeunes attendent que les concepteurs de sites web mettent, eux aussi, la main à la pâte. Les concepteurs peuvent jouer un rôle important dans la construction de ponts entre la culture numérique des jeunes et celles du monde professionnel et des pouvoirs publics. En effet, comme c'est le cas pour d'autres groupes cibles ou d'autres générations, les services en ligne du monde économique et du monde politique présentent encore trop souvent des difficultés d'utilisation.

Conclusions et recommandations

En conclusion de cette étude, quelques pistes de réflexion et quelques recommandations peuvent être formulées. Chez les jeunes 16-25 ans, le phénomène “off-line” recouvre une large variété de situations, de causes et de conséquences. Dès lors, les recommandations reflètent également une grande diversité en matière de politiques à mener et d’acteurs concernés. Ces recommandations résultent à la fois de l’analyse qui a été menée par l’équipe de recherche et des apports des acteurs de terrain qui ont été consultés. Elles sont en prise directe avec les préoccupations du plan national de lutte contre la fracture numérique.

1. 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 numérique appartient à leur univers quotidien et influence leur comportement. Le discours sur la génération des natifs numériques donne l’impression d’un groupe d’âge homogène, qui évolue dans un environnement peu différencié.

Loin l’homogénéité que laisse supposer le discours sur les natifs numériques, les jeunes entre 16 et 25 ans constituent un public très diversifié.

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. Il y a davantage d’étudiants et moins de travailleurs parmi les jeunes femmes que parmi les jeunes hommes. Il y a davantage de chômeurs et moins de travailleurs – mais pas moins d’étudiants – en Wallonie et à Bruxelles, par rapport à la Flandre. 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.

2. Le besoin d'élargir la notion de jeune off-line

Il y a très peu de jeunes totalement off-line et il s'agit d'une addition de situations individuelles problématiques.

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. Ils sont encore moins visibles dans la réalité des acteurs de terrain de l'aide à la jeunesse que dans les statistiques. 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. L'analyse des données statistiques, l'aperçu des recherches existantes et les résultats des entretiens avec les acteurs de terrain convergent vers le même constat : il y a très peu de jeunes totalement off-line et il s'agit d'une addition de situations individuelles problématiques, dans lesquelles les structures familiales et les obstacles culturels ou cognitifs ont plus de poids que les variables socioéconomiques.

Les structures familiales, le niveau ou le type d'éducation et le milieu culturel jouent un rôle plus important que la situation économique.

Si peu de jeunes sont totalement off-line, ils ne sont pas pour autant tous totalement on-line. Les recherches existantes se sont intéressées aux situations intermédiaires entre l'usage et le non-usage des TIC : l'usage épisodique, intermittent ou limité. Ces formes intermédiaires entre l'usage et le non-usage chez les jeunes sont visibles dans les statistiques et font l'objet de diverses recherches. Les acteurs de terrain y sont très souvent confrontés et ont permis de mieux les appréhender. 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. Il s'agit alors de situations de "quasi-déconnexion", qui ont été décrites et discutées dans le chapitre I. La notion élargie de jeune off-line couvre cette large variété de situations de quasi-déconnexion.

Le public concerné par les situations de quasi-déconnexion est, lui aussi, hétérogène. D'une manière générale, 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.

3. 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.

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'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.

Pour les jeunes qui sont dans des situations de quasi-déconnexion, le décalage est encore plus grand, il devient un fossé.

La littérature sur la fracture numérique au second degré met l'accent sur les inégalités en termes de compétences numériques : non seulement les compétences instrumentales, mais aussi et surtout les compétences informationnelles, qui permettent de sélectionner et de traiter les contenus numériques, et les compétences stratégiques, qui permettent de mettre les usages des TIC au service d'objectifs personnels ou professionnels, individuels ou collectifs.

Les jeunes en situation de quasi-déconnexion possèdent en général les compétences instrumentales de base. Toutefois, le développement de ces compétences se fait essentiellement par la pratique. Les jeunes qui ont peu d'occasions d'utiliser régulièrement les TIC se trouvent ipso facto défavorisés par rapport aux autres jeunes de leur âge.

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.

Les jeunes en quasi-déconnexion ont besoin de découvrir ces passerelles et d'apprendre à les emprunter avec succès.

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.

4. Recommandations

Dans le chapitre III, une série de propositions ont été avancées pour améliorer la situation personnelle et sociale des jeunes en situation de quasi-déconnexion. Elles sont reprises ici sous une autre forme, en distinguant, dans la mesure du possible, à quels acteurs ou à quelles institutions elles s'adressent. Elles sont complétées par des propositions qui ressortent des deux premiers chapitres.

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 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

- 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.
- 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.

- 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.
- 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, avec des propriétés graphiques avancées et des connexions rapides. Les jeunes défavorisés peuvent se sentir dévalorisés face à du matériel au rabais.
- Les mesures qui visent à réduire le coût des abonnements à internet sont, en revanche, plus 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. Il s'agit d'une forme particulière de tarif social, adaptée aux situations de transition des jeunes.

Recommandations aux responsables de campagnes de sensibilisation aux usages d'internet

- 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. Il s'agit d'éviter des attitudes de rejet qui conduisent à la formulation d'interdits, que les jeunes vont contourner, mais dans de mauvaises conditions. Il s'agit aussi de mieux mettre en évidence les potentialités pour les jeunes eux-mêmes.

Recommandations aux institutions d'enseignement et de formation

- 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, comme instrument de dialogue avec les jeunes ou comme support d'expression.
- 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. De plus, chez les jeunes, un parcours éducatif dans les TIC ne sera couronné de succès que dans la mesure où son contenu améliorera leur confort dans leur façon d'aborder la société de l'information, tout en étant en prise avec les problèmes concrets qu'ils peuvent rencontrer dans ce domaine.

- D'une manière générale, au cours du cycle supérieur du secondaire et avec une priorité accrue pour les publics scolaires défavorisés, 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

- 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. C'est une façon d'établir un pont entre les jeunes et les intervenants.
- 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.
- 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

- Les organisations de jeunes doivent sensibiliser leurs animateurs à l'expérience particulière des jeunes sur internet (e-beleving), 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.
- 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 aussi une information "ascendante".

Recommandations aux concepteurs de services en ligne

- 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

- 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.
- 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

- 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.
- 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.



Bibliographie

- Amsellem-Mainguy Y., Labadie F., Metton C. (dir.) (2009), *Technologies de l'information et de la communication : construction de soi et autonomie*, dossier de la revue Agora de l'INJEP, n°46, L'Harmattan, Paris.
- Bauwens J., Pauwels C., Lobet-Maris C., Pouillet Y., Walrave M. (2008), *Cyberteens, cyberrisks, cybertools – Les teenagers et les TIC, risques et opportunités*, Rapport TIRO pour le programme Société et Avenir de la Politique scientifique fédérale.
- Bennett, S., Maton K., Kervin L. (2008) “The digital natives debate”, in *British Journal of Educational Technology*, vol.39 n°5, pp. 775-786.
- Bilal D. (2004), “Research of children information seeking on the Web”, in Chelton M, Cool C. (eds.), *Youth information seeking behaviour: theories, models and issues*, Lanham, L.D. Scarecrow.
- Boonaert T., Vettenburg N. (2009), *Jongeren en ICT: een divers publiek*, in Vettenburg N., Deklerck J., Siongers J. (eds), *Jongeren binnenstebuiten*, Acco, Leuven.
- Boutet A., Trémembert (2009), “Mieux comprendre les situations de non-usage des TIC – Le cas de l'informatique et d'internet”, dans *Les Cahiers du Numérique*, vol.5 n°1, Hermès Lavoisier.
- Broos A, Roe K. (2003), “The digital divide in the computer generation: ICT among adolescents”, paper presented at “The digital dynamics control, participation and exclusion” conference, Loughborough, November 2003.
- Brotcorne P., Valenduc G. (2008), *Construction des compétences numériques et réduction des inégalités*, Rapport pour le SPP Intégration sociale, Bruxelles, juillet 2008.
- Brotcorne P., Valenduc G. (2009), “Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet”, dans *Les Cahiers du Numérique*, vol.5 n°1, Hermès Lavoisier.
- Buckingham D. (2005), *The media literacy of children and youth people*, London, Office of Communication.
- Cardon D., Granjon F. (2003) “Éléments pour une approche des pratiques culturelles par les réseaux de sociabilité”, in Donnat O., Tolila P. (dir.), *Les publics de la culture : politiques publiques et équipements culturels*, Presses de Science, Paris, 2003.

- Cathelat B. (2000), *Les screenagers, avoir 20 ans en l'an 2000*, Plon, coll. Foreseen, Paris.
- Chinn D., Fairlie R. (2004), *The determinants of the global digital divide: a cross-country of computer and internet penetration*, eScholarship Repository, University of California.
- CRIOC-OIVO (2008), *Les jeunes et internet*, septembre 2008. *Les jeunes et le commerce électronique*, octobre 2008 (également en néerlandais).
- De Haan J. (2004), "A Multifaceted Dynamic Model of The Digital Divide", in *IT and Society*, vol 1(7), pp. 66-88.
- Delaunay-Téterel H. (2009), "La communication juvénile à travers les blogs de lycéens", in Amsellem-Mainguy Y., Labadie F., Metton C. (dir.) *Technologies de l'information et de la communication : construction de soi et autonomie*, dossier de la revue Agora de l'INJEP, n°46, L'Harmattan, Paris.
- Demoussis M., Giannakopoulos N. (2006), "Facets of the digital divide in Europe: determination and extent of Internet use", in *Economics Innovation and New Technology*, vol.15 n°3, pp. 235-246.
- Devroe I., Driesen D. (2005), *Beschikbaarheid en gebruik van traditionele en nieuwe media bij allochtone jongeren in Vlaanderen*, Steunpunt Gelijke kansen beleid, Universiteiten Gent, Antwerpen en Limburg.
- Dutton W., Di Genarro C., Millwood-Hargrave A. (2005), *The internet in Britain: the Oxford Internet Survey (OxIS)*, Oxford, Oxford Internet Institute.
- European Commission (2008), *Annual Information Society Report 2008*, i2010 Action Plan, Brussels.
- European Commission (2008), *Digital literacy – EC Working Paper and Recommendations from Digital Literacy High-Level Expert Group*, e-Inclusion Ministerial Conference, Vienna, 30/11-2/12/2008.
- Facer K., Furlong R. (2001), "Beyond the myth of the 'Cyberkid': young people at the margins of the information revolution", in *Journal of Youth Studies*, vol.4, n°4, pp. 451-469.
- Fluckiger C. (2009), "Les collégiens et la transmission familiale d'un capital informatique", in Amsellem-Mainguy Y., Labadie F., Metton C. (dir.) *Technologies de l'information et de la communication : construction de soi et autonomie*, dossier de la revue Agora de l'INJEP, n°46, L'Harmattan, Paris.
- Gross M. (2004), "Children information seeking at school: findings from a qualitative study", in Chelton M., Cool C. (eds.), *Youth information seeking behaviour: theories, models and issues*, Lanham, L.D. Scarecrow.
- Hargittai E. (2002), "Second-order digital divide: differences in people's online skills", in *First Monday*, vol. 7 n°4, University of Illinois at Chicago, April 2002.
- Hargittai E., Hinnant A. (2008), "Digital Inequality: Differences in Young Adults' Use of the Internet", in *Communication Research*, vol. 35 n°5, pp. 602-621.
- Holloway D. (2005), "The digital divide in Sydney: a socio-spatial analysis", in *Information, communication and society*, vol. 8 n°2, pp. 168-193.
- JISC (2008), *Information Behaviour of the Researcher of the Future*, Commissioned by the British Library and JISC (Joint Information Systems Committee).

- Kaiser Family Foundation (2005), *Generation M: media in the lives of 8-18 year-old*, Menlo Park CA, Kaiser Family Foundation.
- Large A. (2004), "Information seeking of the Web by the elementary school students", in Chelton M, Cool C. (eds.), *Youth information seeking behaviour: theories, models and issues*, Lanham, L.D. Scarecrow.
- Lenhart A., Kahne J., Middaugh E, Macgill A., Evans C., Vitak J. (2008), *Teens, Video Games, and Civics*, Pew Internet and American Life Project.
- Livingstone S. (ed.) (2008), *Theorising the benefits of new technology for youth: controversies of learning and development*, ERSC Seminar Series on the educational and social impact of new technologies on young people in Britain, University of Oxford and London School of Economics, March 2008.
- Livingstone S., Bober M., Helpster E. (2005), *Internet literacy among children and young people: findings from the UK children go online project*, London, London School of Economics and Political Science. URL: www.children-go-online.net.
- Livingstone S., Helsper E. (2007), "Gradations in digital inclusion: children, young people and the digital divide", in *New Media and Society*, vol.9 n°4, pp. 671-696.
- Lobet-Maris C., Cammaerts B. (2007), *Rapport d'évaluation du plan national de lutte contre la fracture numérique*, SPP Intégration sociale, Bruxelles, juillet 2007.
- Lohnes S., Kinzer C. (2007) "Questioning about students' expectations for technology in college classrooms", in *Innovate*, vol.3 n°5, disponible <http://www.innovateonline.info>
- Looker E., Thiessen V. (2003), "Beyond de digital divide in Canadian schools – from access to competencies in the use of information technology", in *Social Science Computer Review*, vol. 21 n°4, pp. 475-490.
- Mediappro (2006), *The appropriation of new media by Youth*, European Commission, DG Information Society and Media (2006). <http://www.mediappro.org/>
- Mertens L., "Meester, mag het iets meer zijn? Of van smal naar breed geletterd", in *ICT & onderwijsvernieuwing*, afl.16, december 2007. Wolters-Plantyn.
- Messin A. (2005), *De l'usage d'internet à la culture de l'écran*, GDR TIC & Société, CNRS, Paris, 15/04/2005.
- Messin A. Jouet, J. (2005), "Jeunes internautes avertis ou l'ordinaire des pratiques", in Conein B., Massit-Foléa F., Proulx S. (dir.), *Internet : une utopie limitée. Nouvelles régulations, nouvelles solidarités*, Presse de l'Université de Laval, 2005.
- Minguet C. (2008), *Portrait statistique des jeunes qui ont quitté l'école*, dans Wallonie, n° 94, CESRW Liège, mars/avril 2008.
- Moreas M-A. (2007), *Digitale kloof in Vlaanderen*, Doc 2007/3, Studiedienst Vlaamse Regering (SVR).
- Moreas M-A. (2009), *ICT in Vlaanderen internationaal vergeleken*, Doc 2009/1, Studiedienst Vlaamse Regering (SVR).
- Pasquier, D. (2005), *Cultures lycéennes : la tyrannie de la majorité*, Autrement, coll. Mutations, Paris.

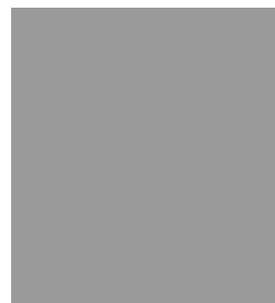
- Prensky M. (2001), "Digital natives, digital immigrants", in *On the Horizon*, vol.9 n°5, pp. 1-5.
- Selwyn N. (2006), "Digital division or digital decision? A study of non-users and low-users of computers", in *Poetics* n° 34, Elsevier, pp. 273-292.
- Selwyn N. (2009), "The digital native – myth and reality", paper presented to *CILIP London seminar series*, March 2009.
- Selwyn N., Facer K. (2007), *Beyond the digital divide – rethinking digital inclusion for the 21st century*, FutureLab, London.
- Selwyn N., Facer K. (2009), "Beyond de digital divide: towards an agenda for change", in Ferro E. Dwivedi Y., Gil-Garcia R., William A. (eds.) *Overcoming digital divides*, Hershey PA, IGI Global.
- Selwyn, N. (2007a), *Digital inclusion for young people: ensuring opportunities for vulnerable groups*, Remarks to Westminster eForum Keynote seminar: *UK Kids online: young people, media literacy and the digital divide*, 24th April, London.
- Selwyn, N. (2007b), *Les jeunes et leurs besoins d'information dans le cadre de la société de l'information*, Direction de la jeunesse et du sport du Conseil de l'Europe/ Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes, Bruxelles.
- Stevens F. (2004), "Jeugd en media. Media als verlengstuk van het dagelijks leven", in Burssens & al., *Jeugdonderzoek belicht. Syntheserapport van wetenschappelijke onderzoek naar Vlaamse kinderen en jongeren*, KU Leuven, VUB en UGent.
- Steyaert J., de Haan J. eds (2007), *Gewoon digitaal: jaarboek ICT & samenleving 2007*, Sociaal & Cultureel Planbureau, Den Haag.
- Tapscott D. (1998), *Growing up digital: the rise of the net generation*, New-York, MCGrawhill.
- Thirion P., Pochet B. (2008), *Enquête sur les compétences documentaires et informationnelles des étudiants qui accèdent à l'enseignement supérieur en Communauté française de Belgique*, rapport de Synthèse, CIUF et Groupe EduDOC, Bruxelles.
- Valenduc G., Vendramin P., "La dimension européenne de la lutte contre la fracture numérique", dans la *Lettre EMERIT* n° 46 (juin 2006), Namur.
- Van Dijk J. (2005), *The deepening divide – Inequality in the Information Society*, Sage, London.
- Vandebosch H. , Van Cleemput K., Mortelmans D., Walrave M., (2006), *Cyberpesten bij jongeren in Vlaanderen*, Studie in opdracht van het VIWTA, Brussel.
- Vanderstricht V. (2008), *Les jeunes face au marché du travail : portrait statistique*, dans Wallonie, n° 94, CESRW Liège, mars/avril 2008.
- Wallis C. (2006), "The multitasking generation", in *Time*, 167, pp.48-55.
- Wydooghe B. (2007), *Game on! We krijgen er niet genoeg van*, VIWTA Dossier n° 14, Brussel.

Sources statistiques

- AWT (2009), *Usages d'internet par les citoyens wallons – Enquête 2008*, Agence wallonne des télécommunications, Namur, juin 2009.
- Eurobaromètre, *Young Europeans aged 18-30*, EB Flash n° 202 (2007),.
- Eurostat News Release n° 32/2008, 6 mars 2008.
- Eurostat, *Base de données statistiques sur la société de l'information*, consultations en ligne jusqu'au 9/09/2009.
- Eurostat, *Enquête sur les forces de travail (LFS)*, consultations en ligne jusqu'au 9/09/2009.
- ONAFIS, Perspectives démographiques, Focus 2006/2.
- ONAFIS, Rapport démographique 2007 – Séries statistiques 1996-2006.
- Statbel, *Ménages et familles en Belgique*, Communiqué, 24/07/2009.
- Statbel, *Statistiques sur l'usage des TIC par les individus*, SPF économie, 2008.
- Statbel, *Statistiques sur l'usage des TIC par les ménages*, SPF économie, 2008.

Plans d'action en faveur de l'inclusion numérique

- Centre d'analyse stratégique, *La société et l'économie à l'aune de la révolution numérique : enjeux et perspectives des prochaines décennies (2015-2025)*, Rapport de la commission Bravo, mai 2009.
- Commission européenne, *Recommandation de la Commission sur l'éducation aux médias dans l'environnement numérique pour une industrie de l'audiovisuel et du contenu plus compétitive et une société de la connaissance intégratrice*, C(2009) 6464final, 20 août 2009.
- Conseil fédéral suisse, *E-inclusion – TIC pour une société inclusive : plan d'action national pour la Suisse*, version 5.0, Berne, 2008.
- Minister for Digital Inclusion, *Delivering digital inclusion: an action plan for consultation*, HM Government, 2008
- Secrétariat d'État à la prospective, l'évaluation des politiques publiques et le développement de l'économie numérique, *France numérique 2012 – plan de développement de l'économie numérique*, Paris, octobre 2008.
- SPP Intégration sociale, *Plan national de lutte contre la fracture numérique*, Bruxelles, octobre 2005.



Annexe

Données statistiques complémentaires

Tableau A1
Répartition 2007 des différents statuts des jeunes de 15-19 ans selon le genre,
le diplôme obtenu et la Région
 (% de la population des 15-19 ans – pourcentages en ligne)

	Au travail	Au chômage	Étudiants	Autres inactifs
Tous	6.7	2.8	88.5	(2.0)
Selon le genre				
Hommes	7.9	3.0	87.1	(2.0)
Femmes	5.4	2.6	90.0	(2.0)
Selon le niveau de diplôme déjà obtenu				
Secondaire inférieur	4.9	2.1	91.0	(2.0)
Secondaire supérieur et professionnel	12.1	5.0	80.9	(2.0)
Selon la Région (2006 au lieu de 2007)				
Flandre	7	2	89	2
Bruxelles	5	4	88	3
Wallonie	6	3	88	3

Sources : 2007 = Eurostat ; 2006 = IWEPS (Vanderstricht, 2008)

Tableau A2
Répartition 2007 des différents statuts des jeunes de 20-24 ans selon le genre, le diplôme obtenu
et la Région

(% de la population des 20-24 ans – pourcentages en ligne)

	Au travail	Au chômage	Étudiants	Autres inactifs
Tous	48.7	10.0	34.1	7.2
Selon le genre				
Hommes	52.7	9.5	31.2	6.6
Femmes	44.6	10.5	37.0	7.9
Selon le niveau de diplôme déjà obtenu				
Secondaire inférieur	43.9	17.7	31.5	6.9
Secondaire supérieur et professionnel	43.9	8.3	39.4	8.4
Supérieur court ou long	66.8	8.7	20.2	4.3
Selon la Région (2006 au lieu de 2007)				
Flandre	57	7	32	5
Bruxelles	34	17	35	13
Wallonie	39	18	35	8

Sources : 2007 = Eurostat ; 2006 = IWEPS (Vanderstricht V., 2008)

Tableau A3
Proportion d'utilisateurs d'internet parmi les jeunes de 16-24 ans,
en Belgique et dans les pays voisins

(% de la population des 16-24 ans, 2008)

	Utilisateurs						Utilisateurs assidus					
	BE	DE	FR	LU	NL	UK	BE	DE	FR	LU	NL	UK
16-24, tous	91	97	95	99	99	93	75	75	67	86	84	72
16-24, hommes	89	97	95	99	99	94	73	78	70	88	84	75
16-24, femmes	92	96	95	99	99	93	77	72	64	83	84	69
16-24, niv. dipl. inférieur	89	96	92	98	99	72	71	72	59	82	83	–
16-24, niv. dipl. moyen	91	97	99	100	99	95	75	77	77	86	84	75
16-24, niv. dipl. sup.	97	99	99	100	100	99	91	–	82	97	95	77
16-24, étudiants	96	99	98	100	99	98	82	86	75	88	92	87

Source : Eurostat, 2008

Tableau A4
Lieux d'utilisation d'internet par les jeunes de 16-24 ans, en Belgique et dans les pays voisins
 (% de la population 16-24 ans, 2008)

		BE	DE	FR	LU	NL	UK
Domicile	16-24, tous	83	88	83	94	96	84
	16-24, niveau de diplôme inférieur	81	88	78	92	95	64
	16-24, niveau de diplôme moyen	84	89	94	98	95	84
	16-24, niveau de diplôme supérieur	93	–	86	97	100	95
	16-24, étudiants	90	93	89	95	99	94
Lieu d'enseignement	16-24, tous	36	38	40	43	55	43
	16-24, niveau de diplôme inférieur	39	43	39	46	62	–
	16-24, niveau de diplôme moyen	36	34	45	39	48	48
	16-24, niveau de diplôme supérieur	25	–	–	42	59	–
	16-24, étudiants	55	71	71	63	79	78
Domicile d'amis, voisins ou parents	16-24, tous	16	38	55	27	42	35
	16-24, niveau de diplôme inférieur	16	35	49	26	43	–
	16-24, niveau de diplôme moyen	18	42	66	30	41	39
	16-24, niveau de diplôme supérieur	10	–	58	26	40	–
	16-24, étudiants	18	47	61	30	41	32
Lieu de travail	16-24, tous	11	23	13	15	30	26
	16-24, niveau de diplôme inférieur	3	–	–	10	18	–
	16-24, niveau de diplôme moyen	12	38	–	17	39	21
	16-24, niveau de diplôme supérieur	45	–	–	29	45	55
	<i>Taux d'emploi des 15-24</i>	<i>28</i>	<i>45</i>	<i>31</i>	<i>22</i>	<i>68</i>	<i>52</i>

Source : Eurostat, 2008

Tableau A5
Proportion de jeunes de 16-24 ans ayant utilisé divers services en ligne
au cours des trois derniers mois
 (% de la population des 16-24 ans, 2007)

	BE	DE	FR	LU	NL	UK
Communication via internet (toutes formes)	88	90	80	92	97	81
Envoi et réception de courrier électronique	85	86	70	87	95	76
Téléphone via internet, vidéoconférence	14	22	16	28	45	14
Autres formes de communication (chat, etc)	62	72	54	78	73	55
Utilisation ou téléchargement de jeux ou de musique	53	54	55	66	83	52
Téléchargement de logiciels	29	48	28	55	44	30
Utilisation de web radios ou web tés	30	33	36	47	61	30
Recherche d'informations sur la santé ou la nutrition	26	36	34	50	43	18
Recherche d'informations sur des biens et services	68	79	81	76	89	75
Lecture de journaux ou magazines en ligne	21	25	28	50	50	28
Interaction avec les pouvoirs publics (e-gov)	19	42	54	48	52	33
Recherche d'emploi	13	34	28	28	31	29
Utilisation de services de voyage ou hébergement	39	48	37	46	48	47
Utilisation de la banque en ligne	31	31	36	26	73	31
Achats de biens ou services en ligne	16	49	32	31	47	50
Vente de biens ou services (sites d'enchères)	9	25	13	14	20	19

Source : Eurostat, 2007

Tableau A6
Proportion de jeunes de 16-24 ans capables de réaliser certaines tâches sur ordinateur,
BE et pays voisins
 (% de la population des 16-24 ans, 2007)

	BE	DE	FR	LU	NL	UK
Copier ou déplacer un fichier dans un dossier	85	93	91	94	96	88
Couper, copier, coller, déplacer du texte / données	78	93	90	90	96	86
Utiliser des formules de base dans un tableur	59	71	74	77	62	72
Compresser des fichiers	50	53	57	78	58	45
Écrire un programme dans un langage informatique	14	19	26	29	21	15
Connecter et installer des périphériques	59	74	81	84	72	72
Connecter un ordinateur à un réseau local	27	44	52	52	45	35
Résoudre des problèmes informatiques	32	52	54	61	56	46
Incapable de réaliser une des tâches ci-dessus	8	–	2	1	2	6
Capable de réaliser max. 1 ou 2 tâches ci-dessus	17	13	7	5	15	12
Capable de réaliser max. 3 ou 4 tâches ci-dessus	34	44	39	33	40	37
Capable de réaliser max. 5 ou 6 tâches ci-dessus	36	39	50	60	44	42
Capable de résoudre des problèmes + 5 à 6 tâches	22	36	35	44	32	31

Source : Eurostat / Statbel, 2007

Tableau A7
Proportion de jeunes de 16-24 ans capables de réaliser certaines tâches sur internet,
BE et pays voisins
 (% de la population des 16-24 ans, 2007)

	BE	DE	FR	LU	NL	UK
Utiliser un moteur de recherche	91	95	91	92	98	85
Envoyer des mails avec des fichiers attachés	84	84	86	88	92	78
Poster des messages sur des chatrooms ou forums	50	73	66	73	59	55
Téléphoner via internet	18	27	58	42	51	19
Échanger de la musique ou des vidéos en P2P	27	25	36	54	60	33
Créer une page web ou un blog	17	23	34	42	33	32
Télécharger et installer des logiciels	33	53	72	73	62	56
Se protéger des virus et autres infections	38	61	71	79	68	43
Incapable de réaliser une des tâches ci-dessus	2	–	1	1	1	–
Capable de réaliser max. 1 ou 2 tâches ci-dessus	36	23	15	12	13	29
Capable de réaliser max. 3 ou 4 tâches ci-dessus	45	54	44	44	49	39
Capable de réaliser max. 5 ou 6 tâches ci-dessus	13	19	36	40	37	22
Capable de résoudre des problèmes + 5 à 6 tâches	10	18	31	36	29	17

Source : Eurostat / Statbel, 2007



Table des matières

INTRODUCTION	5
CHAPITRE I	
LE BESOIN D'ÉLARGIR LA NOTION DE JEUNES "OFF-LINE"	7
1. Un premier repérage à travers les données statistiques	7
1.1 Un bref profil des jeunes entre 16 et 25 ans en Belgique	8
1.2 L'utilisation d'internet et de l'ordinateur chez les jeunes 16-24	12
2. Natifs numériques et exclus numériques : les enseignements des recherches existantes	18
2.1 La génération des natifs numériques	19
2.2 Les jeunes face à l'exclusion numérique	22
3. La perception des acteurs de terrain	25
3.1 La démarche de terrain : où et comment trouver les jeunes off-line ?	25
3.2 Les jeunes totalement off-line : un phénomène invisible ?	28
3.3 Jeunes off-line : un cumul de facteurs divers	29
4. En conclusion : une diversité de situations de "déconnexion"	30
4.1 Élargir la notion de jeune off-line	30
4.2 Une grande diversité de situations individuelles	31
CHAPITRE II	
USAGE ET NON-USAGE CHEZ LES JEUNES : DE LA DÉCONNEXION AU DÉCALAGE	33
1. L'univers numérique des jeunes : une approche descriptive	33
1.1 Comment les jeunes utilisent-ils les services en ligne ?	33
1.2 Peut-on mettre en évidence un profil d'usages spécifique aux jeunes ?	36
1.3 La question des compétences numériques des jeunes	40
2. Les acquis des recherches existantes	45
2.1 Rapport aux TIC et modèle d'usages chez les jeunes	45
2.2 Formes de quasi-déconnexion chez les jeunes	47
2.3 De l'alphabétisation numérique aux compétences critiques	49
3. Les points de vue des acteurs de terrain	50
3.1 Le besoin d'affiner l'hypothèse de départ	50

3.2	La notion de “off-line” et l’expérience numérique des jeunes	51
3.3	Où et comment les jeunes ont-ils accès à internet ?	53
3.4	Pourquoi les connaissances TIC des jeunes ne correspondent-elles pas aux attentes de la société, et vice versa ?	54
3.5	Les conséquences de l’accès problématique et des connaissances limitées des jeunes	56
4.	En conclusion : déconnexion ou décalage ?	57
4.1	Des profils d’usage différents de ceux des adultes plus âgés.....	57
4.2	Des compétences numériques réparties de manière très hétérogène.....	57
 CHAPITRE III		
LES MESURES À ENVISAGER		59
1.	La place des jeunes dans les programmes d’action en faveur de l’inclusion numérique	59
1.1	Quelques plans d’action nationaux.....	59
1.2	Les recommandations d’organisations internationales.....	63
2.	Les besoins et les attentes des acteurs de terrain.....	64
2.1	Conscientiser le secteur de la jeunesse et les travailleurs de l’aide à la jeunesse ..	64
2.2	Construire des ponts entre le monde numérique des jeunes et les attentes de la société de l’information.....	65
2.3	Améliorer la confiance dans les TIC.....	66
2.4	Rendre les services en ligne plus facilement utilisables par les jeunes	66
 CHAPITRE IV		
CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS.....		67
1.	Le public cible de l’étude	67
2.	Le besoin d’élargir la notion de jeune off-line.....	68
3.	De la déconnexion au décalage.....	69
4.	Recommandations	70
 BIBLIOGRAPHIE.....		75
 ANNEXE : DONNÉES STATISTIQUES COMPLÉMENTAIRES		81
 TABLE DES MATIÈRES		87

