

Exclusion numérique et vulnérabilité sociale chez les jeunes en transition

Gérard Valenduc

Directeur de recherche – Fondation Travail-Université (Namur, BE)

Professeur invité – Universités de Namur (FUNDP) et Louvain-la-Neuve (UCL)

gvalenduc@ftu-namur.org

RÉSUMÉ. Cette communication repose sur une étude réalisée en Belgique en 2009 sur les jeunes de 16 à 25 ans qui n'utilisent pas internet ou n'en font qu'un usage occasionnel ou limité : les jeunes dits « off-line ». Dans cette tranche d'âge, les jeunes connaissent une série de transitions dans leur vie personnelle et deviennent concernés par les usages d'internet dans tous les domaines de la vie en société. Le risque que leur exclusion numérique conduise à l'exclusion sociale est important. L'étude révèle un décalage entre d'une part, l'expérience des jeunes sur internet, qui poursuit principalement des objectifs de communication et de détente, et d'autre part, les attentes de la sphère socioéconomique à leur égard, en matière d'utilisation de progiciels, de recherche et de traitement d'informations en ligne, d'applications financières et commerciales, de services publics en ligne, etc. Pour les jeunes dits off-line, le décalage devient un fossé difficile à franchir. Le défi de l'inclusion numérique de ces jeunes consiste à construire des passerelles entre ces deux univers et à leur apprendre à y faire le va-et-vient, de manière autonome.

ABSTRACT. This paper relies on a study carried out in Belgium in 2009 about 16-25 years youth who are non-users or rare or limited users of the Internet: the so-called "offline" youth. In this age group, youngsters are experiencing a series of transitions in their personal life and they become concerned by Internet use in all aspects of social life. There is a risk that their digital exclusion leads to social exclusion. The study highlights a gap between, on the one hand, the Internet experience of the youth, which mainly aims at entertainment and communication, and, on the other hand, the expectations of society and economy in the areas of software use, online information retrieval, financial and commercial applications, online public services, etc. For the so-called offline youth, the gap is still wider and difficult to bridge. The challenge of digital inclusion of those youngsters consists of building bridges between two different universes and training them to come and go autonomously.

En Belgique, à peine 9% des jeunes entre 16 et 25 ans n'utilisent internet que de manière épisodique ou pas du tout. Toutefois, 33% des jeunes de cette tranche d'âge estiment que leurs compétences en matière d'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) sont insuffisantes par rapport aux exigences du marché du travail. Ces

deux chiffres suggèrent un décalage entre, d'une part, la grande familiarité des jeunes avec internet et, d'autre part, les compétences en matière de TIC que le monde économique et les pouvoirs publics attendent d'eux.

À la demande du Ministère fédéral belge de l'Intégration sociale et dans le cadre du plan national de lutte contre la fracture numérique, la Fondation Travail-Université a étudié les inégalités dans l'accès à internet et dans les usages d'internet parmi les jeunes entre 16 et 25 ans [Brotcorne, Mertens & Valenduc, 2009]. Le choix de cette tranche d'âge est motivé par le fait que 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 à ce moment que la plupart des jeunes se construisent et partagent une culture numérique commune. Les jeunes qui n'utilisent pas ou très peu internet ne représentent qu'une petite minorité au sein de leur génération, ce qui les expose d'autant plus à des risques de marginalisation ou d'exclusion.

1. LA PROBLÉMATIQUE DES JEUNES EN RISQUE DE FRACTURE NUMÉRIQUE

1.1 LA FRACTURE NUMÉRIQUE

L'expression « fracture numérique » (*digital divide*) est apparue dans la littérature à la fin des années 1990. Elle désigne le fossé séparant les personnes qui bénéficient de l'accès aux technologies et aux services d'information numériques et celles qui en sont privées. Son caractère problématique a été souligné et répété dans de nombreux discours politiques, qui présentent l'utilisation des technologies numériques comme une condition sine qua non d'une intégration économique, sociale et culturelle. La réduction de la fracture numérique apparaît ainsi comme un enjeu démocratique important.

Les recherches en sciences sociales se sont rapidement écartées de cette conception dichotomique de la fracture numérique [Dewan & Riggins, 2005 ; Di Maggio & al., 2004 ; Hargittai, 2002 ; Selwyn, 2004 ; Vendramin & Valenduc, 2006 ; Van Dijk, 2005]. La fracture numérique a certes une dimension matérielle, qui renvoie à des déficits en termes de moyens, d'équipements et d'accès. Ce premier niveau est désigné comme étant la *fracture numérique au premier degré*. Par delà cette première dimension, la fracture numérique a aussi une dimension cognitive et sociale. Elle renvoie alors à des disparités liées au manque de maîtrise des compétences nécessaires à l'usage des TIC et à l'exploitation de leurs contenus, ainsi qu'à un déficit de ressources sociales pour développer des usages qui permettent de négocier une position valorisante au sein des univers sociaux fréquentés. Ces aspects constituent la *fracture numérique au second degré*. Cette notion désigne ainsi une sorte de fracture dans la fracture, qui se crée une fois que la barrière de l'accès est surmontée, au niveau des modes d'usages qu'ont les utilisateurs, non seulement de la technologie, mais aussi des services et contenus accessibles en ligne.

Dans cette optique, il importe de faire une distinction entre, d'une part, des différences et, d'autre part, des inégalités dans l'accès aux TIC et dans leurs usages. Observer des écarts sur

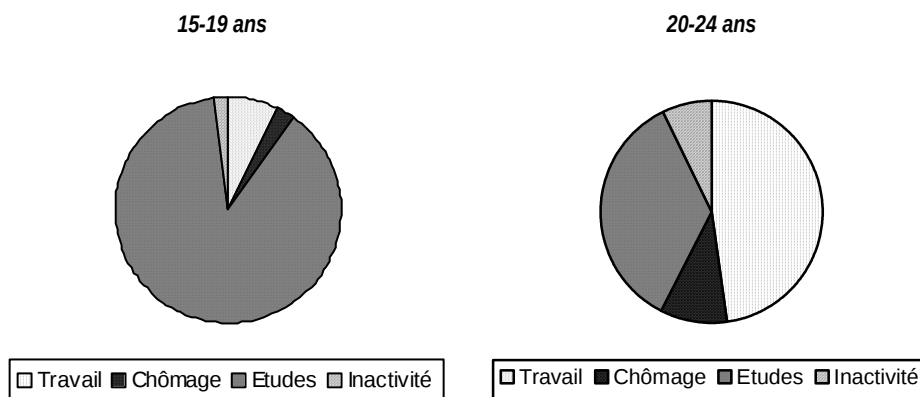
ces aspects entre sous-groupes de la population n'induit pas *de facto* que ceux-ci revêtent un caractère inégalitaire ; certains renvoient simplement à la diversité des comportements au sein de la société [Vendramin & Valenduc, 2006]. Pour que l'exclusion devienne effective, il faut que ces différences créent des phénomènes de discrimination, de ségrégation ou d'injustice sociale. C'est la thèse défendue notamment par Castells [2002 : 326] : « la fracture numérique ne se mesure pas au nombre de connectés à internet, mais aux effets simultanés de la connexion des uns et de la non-connexion des autres. » Des discriminations dues au nonaccès et au non-usage peuvent s'instaurer dans plusieurs domaines : le travail et le développement professionnel, la consommation, la communication avec les autres et l'exercice de la démocratie. L'analyse de ces effets discriminatoires est essentielle pour comprendre les conséquences de la fracture numérique. C'est donc l'influence des usages des TIC sur les divers domaines de la vie sociale qui est au cœur du problème.

1.2 LE PUBLIC PARTICULIER DES JEUNES ENTRE 16 ET 25 ANS

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.

Pourtant, loin de présenter des caractéristiques homogènes, les jeunes entre 16 et 25 ans constituent un public très diversifié. En Belgique, 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. Les situations respectives des moins de 20 ans et des plus de 20 ans sont très différentes, comme le montre le graphique n° 1.

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



Source : Eurostat, Enquête sur les forces de travail, 2008

Le public des plus jeunes (15-19 ans) est assez homogène sur le plan du statut socioprofessionnel : environ neufs jeunes sur dix sont encore aux études et seulement un sur dix est sur le marché du travail ; parmi cette petite minorité, le taux de chômage est important (30%).

En revanche, le public des 20-24 ans est caractérisé par de nombreuses inégalités. 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%)¹. Le taux de chômage décroît significativement avec le niveau de diplôme : 29% parmi ceux qui n'ont pas de diplôme de l'enseignement secondaire, 16% parmi les diplômés du secondaire général, technique ou professionnel et 11% parmi les diplômés de l'enseignement supérieur. La proportion d'inactifs non étudiants est significative : elle s'élève à 7%. Elle monte jusqu'à 13% en Région bruxelloise : un jeune bruxellois sur huit entre 20 et 25 ans n'est ni étudiant, ni au travail, ni demandeur d'emploi ; les deux tiers d'entre eux sont des femmes. Les inégalités sociales par rapport à l'emploi et la formation trouvent notamment leurs racines dans le décrochage scolaire. Parmi les jeunes 20-24 ans qui ont quitté le système éducatif, la proportion de jeunes ayant un niveau d'instruction faible (au maximum un diplôme secondaire inférieur) est de 40% à Bruxelles, 26% en Wallonie et 18% en Flandre.

La proportion de jeunes de 16-24 ans qui se trouvent en risque de pauvreté² est de 16% en Belgique, alors que ce taux est de 11% parmi les 25-49 ans (EU Youth Report, 2009). Le risque de pauvreté chez les jeunes est en augmentation au cours des dernières années. Par ailleurs, la proportion d'enfants et d'adolescents pauvres (<17 ans), c'est-à-dire vivant dans des familles pauvres, est également en augmentation.

Les données sociodémographiques sur le niveau d'indépendance des jeunes belges entre 16 et 25 ans sont fragmentaires ; on peut difficilement les comparer ou les consolider, car elles ne concernent pas des populations identiques. Les statistiques nationales sur les ménages (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. Selon le EU Youth Report 2009 (données de 2007), l'âge moyen auquel les jeunes belges quittent le foyer familial est de 26.5 ans pour les hommes et 25.5 ans pour les femmes ; l'âge médian est de 25.3 ans pour les hommes et 23.5 ans pour les femmes, ce qui dénote un étalement vers des âges plus avancés. L'enquête Eurobaromètre sur la jeunesse (2007) fournit quelques indications sur les raisons qui poussent les jeunes belges à rester plus longtemps chez leurs parents. Pour les jeunes de 18-30 ans, les raisons les plus souvent mentionnées sont de pouvoir bénéficier du confort

¹ 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 (salarié 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.

² Le seuil de risque de pauvreté est défini pour un revenu inférieur à 60% du revenu médian national.

sans en avoir la responsabilité (30%), le manque de logements disponibles à un prix abordable (27%) et le manque de moyens (26%).

Pour la partie flamande du pays, on dispose de meilleures données grâce aux enquêtes de la plateforme interdisciplinaire de recherche sur la jeunesse (*JOP, Jeugdonderzoeksplatform*). Selon l'enquête JOP-monitor 2008, 34% des jeunes flamands de 18 à 30 ans vivent encore dans le foyer familial, 54% vivent avec un partenaire et 10% vivent seuls. Dans la tranche d'âge 18-25 ans, ils sont 42% à vivre de manière indépendante. L'âge de la transition se situe autour de 21 à 22 ans, un peu plus tôt pour les femmes que pour les hommes [Vettenburg & al., 2010].

1.3 LES AMBIGUITÉS DU DISCOURS SUR LA GÉNÉRATION DES "NATIFS NUMÉRIQUES"

Natifs numériques, génération internet, génération multimédia, "screenagers" : les qualificatifs sont 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 un océan d'images et d'informations et qui 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 [Prensky, 2001 ; Messin & Jouët, 2005 ; Selwyn & Facer, 2009 ; Wallis, 2006]. Ces discours triomphants sur une jeunesse uniformément branchée 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 recherches portant sur les opportunités, mais aussi et surtout sur les dangers et les risques de cette surconsommation technologique par les adolescents.

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

- Dans les publications au sujet de la génération des natifs numériques, la définition de la tranche d'âge concernée est souvent 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 leur formation ou de leur travail sont peu pris en compte.

Cette orientation particulière des débats « jeunes et internet » a eu en partie pour effet de détourner l'attention des chercheurs 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 ; Livingstone & Helsper, 2007]. 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 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 : 2, 10].

2. LA MÉTHODE DE TRAVAIL

La demande du Ministère fédéral de l'intégration sociale portait sur les jeunes dits « off-line », c'est-à-dire ceux qui n'utilisent internet qu'épisodiquement, voire pas du tout. Il s'agissait d'une recherche de courte durée (10 mois), orientée vers le soutien à la décision politique, puisqu'elle s'inscrivait dans le plan national de lutte contre la fracture numérique³. La méthode de travail comportait, outre un aperçu des recherches existantes sur les risques d'exclusion numérique parmi les jeunes, un volet d'analyse de sources statistiques existantes et un volet de consultation d'acteurs de terrain, impliqués dans le travail d'aide sociale ou d'animation socioculturelle à destination de jeunes défavorisés.

Pour organiser cette démarche participative, il a d'abord fallu repérer les associations et les organisations qui étaient, d'une manière ou d'une autre, confrontées à la problématique des jeunes off-line. L'équipe de recherche s'est d'emblée tournée vers des structures mises en place pour lutter contre la fracture numérique, notamment les espaces publics numériques ou espaces publics multimédia, les centres de formation aux TIC destinés à des publics défavorisés, etc., afin de voir le travail qu'ils déployaient avec les publics jeunes. Dès les premières prises de contact, les chercheurs se sont 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 inexistants 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.

Manifestement, l'équipe de recherche ne sonnait pas aux bonnes portes pour entrer en contact avec des jeunes off-line. Toutefois, un premier enseignement pour l'étude apparaissait déjà à ce stade : les politiques de lutte contre la fracture numérique et les

³ Il s'agit d'un plan d'action pluriannuel, s'inscrivant dans la politique européenne d'e-inclusion et notamment dans la mise en œuvre des engagements de la « Déclaration européenne de Riga » de juin 2006, qui fixait une série d'objectifs de réduction des inégalités numériques à l'horizon 2010.

multiples initiatives de terrain à cet égard ne semblaient pas considérer les jeunes comme une cible particulière. Tout se passait comme si les jeunes off-line n'existaient pas, les deux termes « jeune » et « off-line » étant même, pour certains, quasiment incompatibles. C'est pourquoi, dans un second temps, les contacts ont été élargis aux acteurs du secteur de la jeunesse en général : travailleurs sociaux de services de soutien à la jeunesse, intervenants psychosociaux, responsables de centres d'accueil pour jeunes en difficulté, formateurs dans des centres de formation en alternance ou des organismes d'insertion socioprofessionnelle pour jeunes déscolarisés, éducateurs de rue, animateurs de maisons de jeunes, de maisons de quartier ou d'associations diverses. C'est dans ces structures orientées vers le travail social, l'accompagnement psychosocial ou l'insertion des jeunes que la problématique des jeunes off-line a éveillé un intérêt positif – plutôt que dans le monde de la formation et de l'accompagnement aux TIC.

Deux ateliers de travail ont été réalisés avec des intervenants du secteur de la jeunesse, provenant de 35 associations ou institutions en Flandre, à Bruxelles et en Wallonie. Ils ont été complétés par quelques interviews individuelles. Les ateliers de travail étaient organisés sous la forme d'entretiens collectifs dirigés. Trois questions étaient soumises à la discussion : qui sont ces jeunes qui utilisent peu, voire pas du tout, internet et les TIC, et pourquoi sont-ils dans cette situation ? Quelles en sont les conséquences pour eux, notamment en termes d'intégration sociale ? Quelles sont les mesures à envisager pour remédier aux situations de marginalisation ou d'exclusion ? Les ateliers de travail ont fait l'objet d'un compte rendu, auxquels les participants ont pu réagir. Les résultats ont été confrontés aux enseignements tirés de l'aperçu de la littérature scientifique et de l'analyse des sources statistiques existantes.

Le choix méthodologique de s'adresser à des intermédiaires, professionnellement engagés dans le travail avec les jeunes, plutôt qu'aux jeunes eux-mêmes, a été essentiellement dicté par des contraintes de temps et de moyens, définies par le commanditaire. Il s'est toutefois avéré pertinent, car il a permis de cerner la problématique d'une manière différente de ce que laissent présager les enquêtes sur la fracture numérique et d'impliquer directement ces intermédiaires dans la réflexion et dans la formulation de propositions. Il constitue finalement l'aspect le plus original de cette recherche.

3. LES RÉSULTATS : UN REGARD DÉGRISÉ SUR LES « NATIFS NUMÉRIQUES »

3.1 À LA RECHERCHE DES JEUNES « OFF-LINE »

Il y a très peu de jeunes « totalement off-line », c'est à dire qui n'utilisent pas du tout internet, entre 16 et 25 ans : 5% en 2008, selon l'enquête Statbel (office national de statistiques), encore bien moins selon d'autres sources, comme les enquêtes de l'Agence wallonne des télécommunications (AWT) ou les sondages du consultant en marketing InSites.

Selon Statbel (2008), la population des 16 à 24 ans inclus se répartit entre 75% d'utilisateurs assidus d'internet (presque tous les jours), 16% d'utilisateurs non assidus (moins d'une fois

par semaine) et 9% de non utilisateurs ou utilisateurs épisodiques (moins d'une fois par trimestre). Un jeune belge sur quatre ne correspond donc pas au stéréotype du natif numérique, continuellement branché.

Par rapport aux pays voisins, la proportion d'utilisateurs assidus parmi les jeunes belges est comparable à celle des jeunes allemands et britanniques, plus favorable que celle des jeunes français et moins favorable que celle des jeunes hollandais et luxembourgeois (tableau 1). Hormis en Belgique et aux Pays-Bas, la proportion d'utilisateurs assidus est plus élevée chez les hommes que chez les femmes. Le niveau de diplôme est également une variable significative, mais qui doit être interprétée avec prudence dans la tranche d'âge 16-24 ; en effet, les étudiants sont classés par Eurostat selon le niveau d'études terminées et non pas le niveau d'études en cours.

Tableau 1
Proportion d'utilisateurs d'internet parmi les jeunes de 16 à 24 ans inclus, en Belgique et dans les pays voisins
(% de la population des 16-24 ans, 2008)

	Utilisateurs (au moins une fois au cours du trimestre)						Utilisateurs assidus (tous les jours ou presque)					
	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, niveau de dipl. inférieur	89	96	92	98	99	72	71	72	59	82	83	–
16-24, niveau de dipl. moyen	91	97	99	100	99	95	75	77	77	86	84	75
16-24, niveau de dipl. supérieur	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

Les enquêtes annuelles de l'AWT sur les usages des TIC par les citoyens wallons permettent de mieux cerner le profil des jeunes wallons qui ne sont que des « utilisateurs occasionnels » au sens de l'AWT, c'est-à-dire qui n'utilisent pas internet chaque semaine. Selon les résultats de l'enquête 2008, ce profil n'est pas caractérisé par des conditions sociales a priori défavorables, ni en termes de niveau de vie, ni en termes de catégorie socioprofessionnelle. Les jeunes utilisateurs occasionnels ont un niveau de diplôme inférieur ou moyen, mais la moitié d'entre eux poursuivent encore des études, sauf de niveau universitaire. Ils appartiennent à des ménages dont le chef de famille a un niveau de diplôme inférieur ou moyen. Plus de deux tiers d'entre eux ne disposent pas d'un ordinateur à domicile, mais ils possèdent tous un GSM de génération récente, qu'ils utilisent davantage que les autres jeunes pour la photo ou la musique. Ils sont également plus nombreux que la moyenne à posséder une console de jeux. Ils ne sont donc pas étrangers à l'univers des TIC, mais 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. Selon 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%). 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). 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%. En Flandre, la plateforme interdisciplinaire de recherche sur la jeunesse (JOP) 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 JOP, 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. 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.

L'importance de l'accès à domicile pour les jeunes de 16-24 ans soulève logiquement l'hypothèse que les jeunes 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. Selon diverses estimations, 14 à 22% des foyers avec enfants n'ont pas de connexion internet et les familles monoparentales sont particulièrement défavorisées. Ces sources ne permettent toutefois pas de répartir ces foyers selon l'âge des enfants, donc de savoir dans quelle mesure des ménages avec des enfants de plus de 16 ans sont off-line. De plus, l'absence de connexion domestique n'implique pas que les jeunes de 16-24 ans appartenant à ces familles soient off-line, mais elle peut expliquer que leur utilisation d'internet soit plus occasionnelle. L'organisation de la famille, particulièrement la structure de l'habitat et la ségrégation des rôles masculins et féminins, est un facteur dissuasif pour certains jeunes, notamment certaines jeunes filles.

Les ateliers de travail avec les acteurs de terrain ont confirmé qu'il n'existe pas un groupe particulier de jeunes peu ou pas utilisateurs d'internet, que l'on pourrait caractériser par des variables sociologiques ou démographiques. L'hypothèse selon laquelle ces jeunes appartiennent essentiellement à des milieux économiquement défavorisés n'est pas confirmée par les acteurs de terrain. Ceux-ci identifient plutôt une grande diversité de situations de « quasi-déconnexion », c'est-à-dire d'usage rare ou épisodique, ne concernant, chacune d'entre elles, qu'un très petit nombre de jeunes :

- Des ménages sans connexion, dans lesquels les jeunes ont peu de possibilités de compenser l'absence de connexion domestique par une utilisation d'internet hors du

domicile (lieux de formation, amis, voisins, cybercafés, associations, etc.), soit pour des raisons d'isolement géographique (zones rurales), soit pour des raisons culturelles.

- 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.).

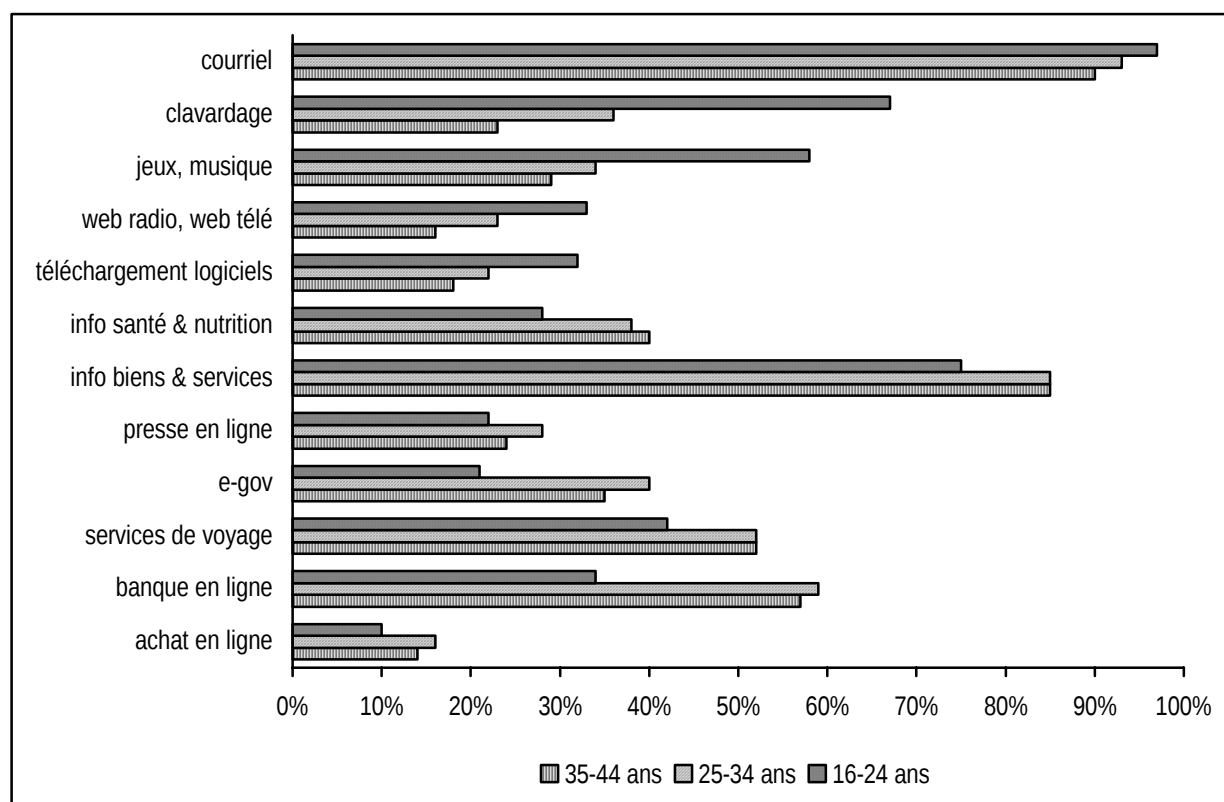
De plus, dans chacune de ces situations, on trouve à la fois des jeunes qui utilisent fréquemment internet et d'autres qui ne l'utilisent que très peu.

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. Le rapport des parents à culture numérique contemporaine, leur perception de l'utilité d'internet et leur évaluation des risques et des avantages de l'utilisation d'internet sont considérés par les acteurs de terrain comme des facteurs explicatifs importants.

3.2 LES DIFFÉRENTES FONCTIONS D'INTERNET POUR LES JEUNES

L'univers numérique des jeunes présente quelques caractéristiques spécifiques. Le graphique n°2 rassemble une série d'indicateurs utilisés par Eurostat et Statbel pour décrire l'activité des utilisateurs d'internet, dans trois tranches d'âge : 16-24, 25-34 et 35-44 ans. Les pourcentages du graphique se rapportent à la population utilisatrice d'internet dans chaque tranche d'âge.

Graphique 2
Proportion d'individus ayant utilisé divers services en ligne au cours des trois derniers mois
 (% de la population utilisatrice d'internet dans chaque tranche d'âge – source : Statbel/Eurostat, 2008)



La lecture de ces données permet d'abord, en creux, d'évaluer la proportion d'utilisateurs d'internet de chaque tranche d'âge 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 non-réponses. De plus, ces données ne disent rien de la fréquence des usages. 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).

Le graphique fait également ressortir que les jeunes de 16-24 ans présentent un profil contrasté par rapport aux tranches d'âge 25-34 ans et 35-44 ans. 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, à ce stade, que ce profil jeune est homogène.

Une comparaison avec les pays voisins (tableau 2) 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. Les écarts sont beaucoup plus grands que la différence entre les pourcentages de jeunes connectés d'un pays à l'autre (tableau 1).

Tableau 2
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 télévisions	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

D'autres enquêtes ont également cherché à cerner le profil des jeunes utilisateurs d'internet. En Flandre, une étude de la plateforme interdisciplinaire de recherche sur la jeunesse (JOP) montre que le profil d'usages de ces jeunes n'est pas homogène [Boonaert & Vettenburg, 2009]⁴. Les auteurs distinguent quatre « clusters » d'usages chez les jeunes de 16 à 30 ans : la fonction détente et interaction, la fonction recherche d'information, la fonction communication et la fonction commerciale et utilitaire.

- La fonction détente et interaction est caractérisée par une prédominance d'utilisations comme 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

⁴ 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).

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. Cette fonction est préférée par les plus jeunes, majoritairement masculins, ainsi que par ceux qui ont un niveau d'instruction plus faible. La situation socioéconomique des parents a peu d'influence.

- La fonction communication, qui se distingue de la précédente par un poids moins important des blogs et des jeux, mais un poids plus important de l'utilisation des moteurs de recherche, est préférée par les plus jeunes, ayant un niveau d'instruction moyen ou élevé, dont les parents ont en général un emploi.
- La fonction recherche d'information est caractérisée par une prédominance des sites culturels, de la presse en ligne, des sites pour les jeunes, des sites de sport, variétés, etc., des sites touristiques, des sites des associations, des sites politiques ou institutionnels, des moteurs de recherche, de la tenue d'un profil ou d'un blog. Les utilisations les plus rares sont le téléchargement de musique et de vidéos, les jeux en ligne, les sites techniques et les enchères. Cette fonction est préférée par des jeunes plus âgés, d'un niveau de scolarité plus élevé et dont les deux parents travaillent.
- La fonction commerciale et utilitaire est caractérisée par une prédominance des achats et enchères, de la banque en ligne, de la recherche d'emploi, des sites de tourisme, des moteurs de recherche, des sites techniques, de la 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. Cette préférence est influencée par l'âge, le niveau d'instruction des parents et celui des jeunes.

Le graphique ci-dessous (graphique n°3) tente de schématiser, sous la forme d'un nuage de tags, les différences entre les utilisations d'internet préférées par les jeunes et les utilisations attendues par le monde socioéconomique.

Graphique 3
Usages préférés et usages imposés, représentés sous la forme d'un nuage de tags

<i>Usages préférés par les jeunes</i>	<i>Usages attendus par le monde socioéconomique</i>
office software e-learning e-government e-commerce facebook music photo video chat online messaging e-mail online gaming ambient intelligence second life	office software e-learning e-gov e-commerce facebook music photo video chat online messaging e-mail online gaming ambient intelligence second life

Toutes les enquêtes montrent que chez les jeunes, le niveau de familiarité avec l'informatique et internet est élevé, mais il n'est pas homogène. L'apprentissage par la pratique et l'aide du réseau de relations sont des modalités très fréquentes d'acquisition des compétences, à côté de l'enseignement. Cependant, l'enquête Statbel 2008 indique que 36% des jeunes de 16-24 ans sont uniquement capables de réaliser des tâches élémentaires sur internet. Quel que soit leur degré de familiarité avec les TIC, ces jeunes sont 33% à considérer que leurs compétences informatiques ne sont pas suffisantes par rapport aux exigences du marché du travail. Lors des ateliers de travail, les acteurs de terrain ont confirmé que ces données leur semblaient parfaitement plausibles et reflétaient assez bien la réalité à laquelle ils étaient confrontés.

Les acteurs de terrain considèrent toutefois que, malgré ces difficultés et disparités, l'utilisation d'internet a une fonction sociale et identitaire essentielle pour les jeunes. Ceci corrobore les résultats de plusieurs recherches sur les usages d'internet par les jeunes, qui montrent qu'internet contribue à modifier les modalités de socialisation et à développer de nouveaux formats culturels de communication propres aux jeunes. Cette fonction sociale et identitaire est ce qui distingue le plus les pratiques numériques des jeunes de celles des adultes [Hargittai & Hinant, 2008 ; Fluckiger, 2009 ; Livingstone, 2008].

3.3 USAGES ET NON-USAGE CHEZ LES JEUNES

Si la question du non-usage des TIC a été étudiée récemment par plusieurs auteurs [Boutet & Trémembert, 2009 ; Selwyn, 2006], le problème spécifique du non-usage chez les jeunes a jusqu'ici fait l'objet de peu de travaux. Contrairement aux autres tranches d'âge, la frontière entre usage et non-usage d'internet est assez floue chez les jeunes entre 16 et 25 ans. Les acteurs de terrain constatent que la toute grande majorité des jeunes sont, d'une manière ou d'une autre, familiarisés avec internet, mais que certains d'entre eux se trouvent dans des situations intermédiaires entre l'usage et le non-usage. Selon eux, ces situations intermédiaires peuvent être dues à deux types de causes.

D'une part, certains jeunes font un usage épisodique, intermittent, frugal ou restreint d'internet, essentiellement pour des raisons liées à la qualité de leur accès à internet. Ils ont une autonomie limitée, due aux contraintes imposées par l'environnement familial, ou ils se trouvent dans des situations précaires, par rapport au logement ou à l'insertion sur le marché du travail. Ce constat peut être mis en parallèle avec les résultats d'une étude menée en Grande-Bretagne [Livingstone & Helsper, 2007], qui fournit quelques précisions sur le public des utilisateurs épisodiques d'internet parmi les 16-19 ans. Ce public est composé de 38% de jeunes qui ont été contraints de réduire leur usage en raison d'une perte d'accès individuel, notamment quand ils quittent le foyer familial; 29% de jeunes qui ont réduit volontairement leur usage tout en gardant l'accès; 19% qui ont un accès mais qui ont toujours préféré un usage occasionnel; 14% qui ont toujours été contraints à un usage épisodique faute d'accès domestique. L'usage épisodique est donc volontaire pour la moitié d'entre eux, contraint pour l'autre moitié.

D'autre part, les disparités cognitives et culturelles entraînent une segmentation des territoires d'usage d'internet. 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. Si les jeunes de 16 à 25 ans possèdent en général les compétences instrumentales de base, les compétences informationnelles et stratégiques sont très inégalement réparties. Elles sont liées au capital culturel et au capital social des jeunes. Elles interfèrent avec la question récurrente de l'illettrisme et du décrochage scolaire. Ainsi, alors que certains jeunes choisissent leurs préférences parmi les différentes fonctions d'internet et sont capables d'évoluer en fonction des circonstances, d'autres restent cantonnés dans des usages limités au divertissement audiovisuel et à la communication instantanée. Des phénomènes de segmentation des usages se créent au sein de la jeune génération, notamment entre les usages récréatifs et les usages utilitaires. Ils peuvent aussi révéler d'autres fragilités, notamment par rapport au marché du travail.

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. Les jeunes adultes utilisent intensivement les services de communication en ligne, notamment la messagerie instantanée et les réseaux sociaux, ainsi que les services multimédia. Ces usages 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 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. Par ailleurs, bien que les jeunes réalisent leurs recherches sur internet plus rapidement que leurs aînés, ils consacrent peu de temps à évaluer la qualité de l'information, sa pertinence et son exactitude. La culture de l'information des jeunes ne s'est pas significativement améliorée avec un accès élargi à l'informatique et à internet.

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.

La question de la fracture numérique chez les jeunes est donc plus subtile et moins apparente que chez les adultes plus âgés. Sur le plan de la fracture numérique au premier degré, c'est-à-dire en termes d'accès, il s'agit bien peu d'un fossé entre des « in » et des « out », mais surtout de difficultés liées aux problèmes de transition entre le foyer familial et la vie autonome, entre l'éducation et le marché du travail, ainsi que de problèmes de précarité en matière de logement, d'emploi et de revenu. Sur le plan de la fracture numérique au second degré, c'est-à-dire au niveau des usages, le fossé se situe entre l'univers numérique que se construisent les jeunes et l'univers numérique imposé par le contexte socioéconomique.

3.4 RISQUES D'EXCLUSION ET VULNÉRABILITÉ

Pour les acteurs de terrain, le risque d'exclusion se situe dans le décalage entre l'expérience numérique des jeunes et les attentes de la société à leur égard, en matière d'usages des TIC dans la sphère socioéconomique. L'expérience des jeunes sur internet poursuit principalement des objectifs de communication et de détente. Elle revêt, 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.

Selon les acteurs de terrain qui ont participé aux ateliers de travail, les institutions d'enseignement et les pouvoirs publics n'ont qu'une notion imprécise des connaissances et des compétences TIC réelles des jeunes. Par ailleurs, le fait d'être jeune ne procure pas en soi d'avantages en ce qui concerne une approche plus stratégique et plus critique d'internet. La familiarisation avec internet, l'ordinateur et les autres technologies numériques ne résout pas, en soi, le problème de l'illettrisme parmi les jeunes. 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. 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 et ils deviennent particulièrement vulnérables.

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. Ils ont besoin d'un accompagnement pour

leur permettre de faire ce chemin qui, pour les plus défavorisés d'entre eux, constitue, s'ils sont seuls, un véritable parcours d'obstacles.

Pour construire ces passerelles, des efforts doivent être faits des deux côtés. 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. 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. Internet est aussi un outil de développement et d'épanouissement personnel, comme en témoignent leurs activités soutenues sur les sites de réseaux sociaux. Internet est aussi un moyen de se découvrir et de découvrir les autres. Par ailleurs, les intervenants du secteur de la jeunesse 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 – en termes plus techniques, un faible niveau d'accessibilité (*e-accessibility*) et de facilité d'utilisation (*usability*).

Lorsque l'on aborde la question des jeunes et internet, la question 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 et impliqués par ce processus d'apprentissage et de découverte. Les problèmes proviennent souvent du fait que, dans les milieux défavorisés, 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 étrangers à l'univers numérique. La valeur ajoutée des TIC pour le développement personnel et les opportunités professionnelles des jeunes doit être mieux mise en avant.

L'expression « fracture numérique » prend donc chez les jeunes un sens bien particulier, celui d'un décalage entre deux représentations de l'univers numérique. Ce décalage engendre un risque de vulnérabilité et de marginalisation des jeunes qui se trouvent cantonnés dans le seul univers du divertissement et de la communication instantanée et qui ne franchissent pas le fossé qui sépare les usages ludiques des usages qui pourraient améliorer leur situation individuelle et sociale.

4. RECOMMANDATIONS FINALES

La recherche dont les résultats sont présentés ici s'inscrit, rappelons-le, dans un contexte d'aide à la décision politique, plus particulièrement dans le programme national de lutte contre la fracture numérique. Elle a donc débouché sur des recommandations politiques.

En passant en revue divers programmes d'action en faveur de l'inclusion numérique, en Belgique et en Europe, on se rend compte que les jeunes dits off-line figurent rarement parmi les préoccupations de ces programmes. Quand c'est le cas, deux groupes à risques sont identifiés: les jeunes qui ne sont ni sur le marché du travail, ni dans l'éducation ou la

formation, ainsi que ceux qui suivent un enseignement spécial, suite à des déficiences cognitives. Cependant, les résultats de la recherche montrent que la problématique de la vulnérabilité numérique des jeunes ne peut pas être réduite à ces groupes à risque.

Les ateliers de travail ont débouché sur des suggestions. Les acteurs de terrain partent du constat que, pour les jeunes, les TIC sont un moyen de se découvrir eux-mêmes et de découvrir les autres ; cependant, un accompagnement et un soutien adaptés sont souvent nécessaires pour les jeunes qui utilisent peu ou pas internet. Pour cela, les travailleurs du secteur de la jeunesse et les associations qui les emploient doivent apprendre à mieux utiliser les TIC comme outil d'expression, de communication et d'intervention sociale auprès des jeunes – et pas seulement comme support administratif. Cette recommandation a été bien accueillie par le commanditaire de la recherche, qui a lancé début 2010 un appel à projets destiné à financer des expériences pilotes dans le domaine de l'utilisation des TIC au bénéfice des jeunes en difficulté.

Parmi les autres recommandations proposées en conclusion de la recherche, on relève aussi la proposition d'une « formule jeunes » pour les tarifs internet, sous certaines conditions ; une meilleure convergence entre la formation aux TIC et l'éducation aux médias dans les écoles, notamment dans l'enseignement technique, professionnel et en alternance ; la prise en compte, par les entreprises et les institutions publiques, du « décalage numérique » de certains jeunes lors de la définition des profils d'emploi, dans les tests de sélection et dans la formation en entreprise. Par ailleurs, deux recommandations s'adressent au monde des médias : d'une part, adopter une attitude plus critique à l'égard du mythe de la génération des « natifs numériques », qui crée des stéréotypes qui se retournent contre les jeunes ; d'autre part, délivrer un message plus équilibré sur les opportunités et les risques d'internet pour les jeunes. Les messages sur les dangers d'internet doivent être repensés en fonction des effets pervers qu'ils peuvent provoquer auprès de parents peu familiarisés avec les TIC.

Toutes les recommandations proposées visent à appréhender de manière intégrée la situation des jeunes qui n'utilisent que peu ou pas internet, en resituant les pratiques numériques des jeunes de 16 -25 ans dans le cadre plus large de leur vécu, de leurs activités quotidiennes et de leur transition vers l'autonomie.

* * *

RÉFÉRENCES

- AWT (2009), *Usages d'internet par les citoyens wallons – Enquête 2008*, Agence wallonne des télécommunications, Namur, juin 2009
- Boonaert T., Vettenburg N. (2009), *Jongeren en ICT, een divers publiek*, in Vettenburg & al. (eds), *Jongeren binnenstebuiten*, Jeudg Onderzoekplatform (JOP), Acco, Leuven.
- Boutet A. & Trémembert (2009). "Mieux comprendre les situations de non-usage des TIC – Le cas de l'informatique et d'internet", in *Les Cahiers du Numérique*, vol.5 n°1, Hermès Lavoisier.
- 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.

- Brotcorne P., Mertens L., Valenduc G. (2009), *Les jeunes off-line et la fracture numérique – Les risques d'inégalités dans la génération des "natifs numériques"*, Rapport pour le Ministère fédéral de l'Intégration sociale, Bruxelles. Téléchargeable sur www.mi-is.be.
- Castells M. (2002), *La galaxie Internet*, Paris, Fayard.
- Dewan S., Riggins F-J. (2005), "The digital divide: current and future research directions", in *Journal of the Association for information systems*, vol. 6, n° 12, Atlanta, pp. 298-337.
- DiMaggio P., Hargittai E., Celeste C., Shafer S. (2004), *Digital inequality: from unequal access to differentiated use*, in Neckerman K. (ed.), *Social inequality*, Russel Sage Foudation, New York, pp. 355-400.
- Eurobarometer, *Young Europeans aged 18-30*, EB Flash n° 202 (2007).
- European Commission (2009), *EU Youth report*, DG Education and culture, Brussels.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Livingstone S., Bober M. & Helsper 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.
- 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.
- Prensky M. (2001). "Digital natives, digital immigrants", in *On the Horizon*, vol.9 n°5, pp. 1-5.
- Selwyn N. & Facer K. (2009). "Beyond the 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. (2004), "Reconsidering political and popular understandings of the digital divide", in *New Media and Society*, vol. 6, n°3, London, Sage publications, pp. 341-362.
- 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. (2007). *Les jeunes et leurs besoins d'information dans le cadre de la société de l'information*, Bruxelles, Direction de la jeunesse et du sport du Conseil de l'Europe/ Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes.

- Statbel, *Statistiques sur l'usage des TIC par les individus et par les ménages*, SPF économie, Bruxelles, 2008.
- Van Dijk J. (2005), *The deepening divide – Inequality in the Information Society*, London, Sage.
- Vendramin P., Valenduc G. (2006), "Fractures numériques, inégalités sociales et processus d'appropriation des innovations", dans *Terminal*, n° 95-96, Paris, L'Harmattan, pp. 137-154.
- Vettenburg N., Deklerck J., Siangers J. (eds) (2010), *Jongeren in cijfers en letters – Bevindingen uit de JOP-monitor 2*, Acco, Leuven.
- Wallis C. (2006), "The multitasking generation", in *Time*, 167, pp.48-55.

Coordonnées de l'auteur :

Gérard Valenduc (gvalenduc@ftu-namur.org)
 FTU – Fondation Travail-Université
 Rue de l'Arsenal, 5
 B-5000 Namur
 www.ftu-namur.org