

Depuis les années 90, le développement civil de l'Internet, aux États-Unis puis en Europe et ailleurs, a inauguré une nouvelle ère de communication. Le nombre d'internautes dans le monde est passé de 50 millions en 1996 à 1,5 milliard l'an dernier. Cette nouvelle ère est aussi – pour certains – une nouvelle ère d'identification à de nouvelles normes sociales : pour être de son temps, il faut être connecté. C'est en particulier vrai des jeunes, friands des aspects participatifs d'internet : forums de discussion, chatrooms, MSN, réseaux sociaux comme Facebook.



Les jeunes nés depuis 1990 semblent maîtriser si bien internet qu'on les a communément baptisés « la génération Google ». En anglais, on les appelle même les « digital natives » : les natifs numériques. Est-ce à dire que cette jeune génération ne compte pas d'exclus ? Si. Certains jeunes ne se connectent jamais à internet. Et d'autres sont des « illettrés numériques ». C'est à eux que nous consacrons ce F&G.

Le présent numéro se base sur les résultats d'une étude réalisée en 2009 par la Fondation Travail-Université (FTU) pour le Service public fédéral de programmation « Intégration sociale », dans le cadre du plan de lutte contre la fracture numérique – et de données statistiques de l'Institut fédéral des Statistiques et de l'Office statistique de la Communauté européenne.

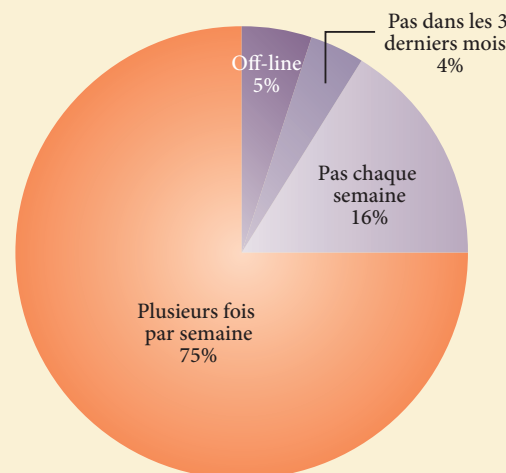


## Les jeunes off-line

### Être connecté ou ne pas être

En Belgique, dans la tranche d'âge des 16-24 ans, cinq jeunes sur cent sont *off-line*, c'est-à-dire qu'ils n'ont jamais utilisé internet. On serait tenté de dire : 1 sur 20 seulement. Car ce chiffre semble rassurant : c'est en effet la moitié de la proportion d'illettrés dans cette tranche d'âge.

GRAPH. 1 : CONNEXION À INTERNET DES JEUNES EN BELGIQUE



5% c'est aussi la moyenne des off-line dans les pays voisins (sauf au Luxembourg et aux Pays-Bas, où elle n'est que de 1%). Mais pour une génération supposée née avec l'informatique dans le sang, c'est beaucoup.

### LES QUASI-DÉCONNECTÉS

L'analyse des pratiques réelles d'internet incite à élargir la notion de « off-line » au delà du sens étroit du terme, c'est-à-dire les jeunes qui ne sont jamais connectés<sup>1</sup>. Aux jeunes *totalemment off-line*, il convient en effet d'adjoindre les diverses catégories d'utilisateurs *sporadiques* qui sont, de fait, dans une situation de *quasi-déconnexion*. C'est-à-dire les utilisateurs que les enquêtes qualifient, selon leur degré d'assiduité, de peu assidus ou épisodiques (qui n'utilisent pas internet chaque semaine) et d'occasionnels (qui ne l'ont pas utilisé lors des trois derniers mois).

**LES QUASI OFF-LINE.** Si l'on ajoute aux off-line les utilisateurs *occasionnels*, ces jeunes qui n'ont pas utilisé internet au cours du dernier trimestre, alors c'est 1 jeune Belge sur 10 qu'on peut dire déconnecté.

**LES PEU ASSIDUS.** Mais, surtout, la proportion de jeunes quasi-déconnectés atteint... 25%, soit 1 jeune sur 4, quand on inclut les jeunes qui utilisent internet moins d'une fois par semaine (*les peu assidus*).

## LES CONSÉQUENCES DE L'EXCLUSION TECHNOLOGIQUE

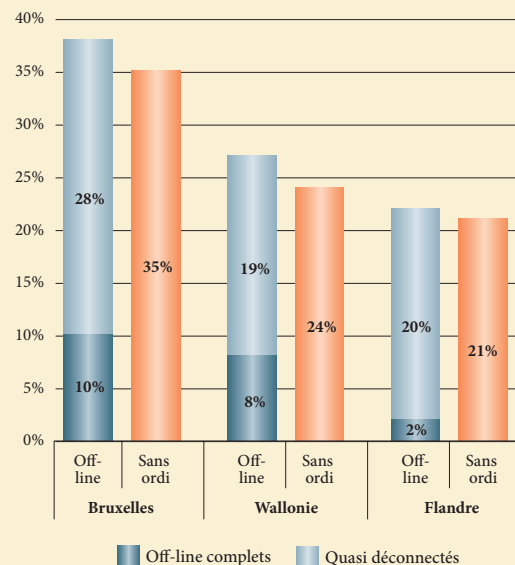
La Toile est tout à la fois une agora et un hypermarché, un café du commerce et une maison de jeunes, une encyclopédie populaire<sup>3</sup> et une hypermédiathèque (clips musicaux, séries télé, vidéos amateur ou pro), une bibliothèque publique et un kiosque pour magazines 'people' gratuits. Elle offre aux jeunes une panoplie de modèles d'identification sociale et culturelle. Mis à jour en permanence, ils apparaissent souvent indispensables aux adolescents. L'identification est d'autant plus importante que ces multiples produits culturels sont présentés selon une logique moins communautaire que communautariste, voire clanique : via les forums et autres réseaux sociaux, les diverses « communautés internet » rassemblent des adeptes d'un même centre d'intérêt, parfois d'un même mode de vie.

Subjectivement, et dans certains cas, objectivement, être exclu d'internet, pour un jeune adolescent ou adulte, c'est de facto ne pas / ne plus faire partie de sa génération.

**LA BELGIQUE DANS LA MOYENNE EUROPÉENNE...** Au final donc, 75% des jeunes Belges de 16 à 25 ans sont des internautes réguliers, qui utilisent internet plusieurs fois par semaine. Ce taux est identique à celui de l'Allemagne, meilleur que celui du Royaume-Uni (72%) et de la France (67%), mais inférieur à celui des Pays-Bas et du

(1) D'autres sources font état de moins de jeunes off-line que les 5% estimés par les statistiques fédérales. Mais leur méthodologie diffère totalement. Ainsi, l'Agence wallonne des télécoms ne rencontre pas les parents en face à face (comme Statbel) mais interroge le jeune par téléphone, d'où davantage de vantardises. Selon ATW (2008), seuls 13% n'utiliseraient pas internet au moins 1x/sem. Selon le consultant en marketing InSites, seuls 5% utiliseraient internet moins de 1x/mois.

GRAPH. 2 : % DE JEUNES OFF-LINE ET N'AYANT PAS D'ORDINATEUR, PAR RÉGION - 2008



Luxembourg (86%). Encore faut-il se garder de considérer tous les *internautes réguliers* comme des *assidus* car les enquêtes ne précisent pas leur durée moyenne de connexion quotidienne.

**...MAIS AVEC DES DISPARITÉS RÉGIONALES.** Si la proportion des jeunes Belges qui ne sont pas des internautes réguliers atteint donc 25%, cette moyenne nationale cache de fortes disparités entre les Régions. À Bruxelles, presque 40% des jeunes ne sont pas internautes réguliers et 10% des jeunes sont off-line. La Wallonie fait à peine mieux : 8% sont des jeunes off-line complets ce qui est quatre fois plus qu'en Flandre où il n'y a que 2% de jeunes off-line.

**ET L'ORDINATEUR ?** Pour utiliser Internet, un ordinateur est indispensable. La proportion de Belges de 16-24 ans n'ayant *jamais* utilisé un ordinateur est à peine inférieure à celle des off-line : 4%.

Par contre, des jeunes utilisent un ordinateur *sans* connexion internet : ils sont 3% à Bruxelles et en Wallonie, pour seulement 1% en Flandre.

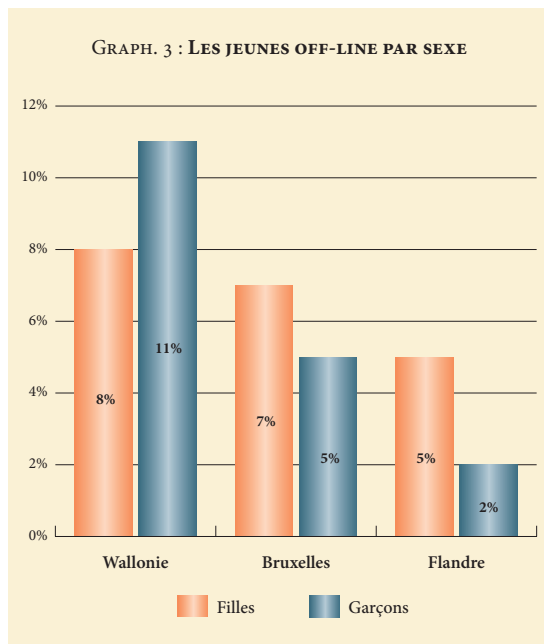
### LES PROFILS DES DÉCONNECTÉS

Sur cent jeunes de 16-24 ans, il y a 62 lycéens ou étudiants, 28 travailleurs, 6 chômeurs, et 4 jeunes qui ne sont ni aux études, ni au travail, ni au chômage. La question est : y a-t-il un profil spécifique des déconnectés ?

**SELON LE SEXE ?** La moyenne générale masque les différences de situations qui existent selon les régions. Ainsi, en Wallonie, ce sont majoritairement des garçons qui sont déconnectés (11 garçons pour 8 filles), alors qu'à Bruxelles et en Flandre, ce sont surtout des filles (5 garçons pour 7 filles à Bruxelles, et 2 garçons pour 5 filles en Flandre).

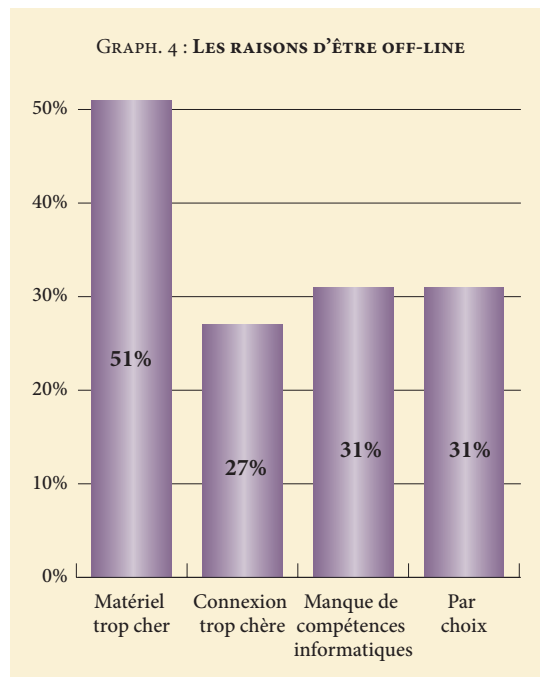
**LE DIPLÔME.** Contrairement au sexe, le niveau d'instruction s'avère une variable décisive : parmi les jeunes diplômés de l'enseignement supérieur, seul 1 sur 10 n'utilise pas internet chaque jour ou presque, contre 1 sur 4 parmi les diplômés de l'enseignement secondaire ou parmi les jeunes qui sont encore aux études.

Grâce à une enquête de l'Agence wallonne des télécommunications nous pouvons avoir quelques renseignements complémentaires : ainsi 16% des jeunes wallons n'utilisent pas internet chaque se-



maine. Et elle a pu en cerner deux caractéristiques : les 2/3 d'entre eux n'ont pas d'ordinateur chez eux, et, chose beaucoup plus étonnante, la moitié d'entre eux poursuit des études (autres qu'universitaires).

**ÉTUDIANTS TOUS ASSIDUS ?** En effet, contrairement à ce qu'on pourrait espérer, les étudiants ne sont pas tous des internautes quotidiens, ni même réguliers. Ici encore, le graphique montre des disparités régionales importantes : quelque 5% des étudiants wallons ne se connectent pas au moins une fois par semaine. Mais surtout, un quart des étudiants bruxellois ne se connecte pas chaque jour (soit une proportion comparable aux internautes de plus de 65 ans<sup>2</sup>...).



#### POURQUOI EST-ON OFF-LINE ?

Ne pas utiliser l'ordinateur et Internet relève d'abord de raisons économiques : parmi les jeunes off-line, 1 sur 2 trouve le matériel trop cher, et 1 sur 4 la connexion trop chère.

D'autres raisons sont invoquées. Ainsi, 3 jeunes sur 10 estiment manquer de compétences informatiques (on y revient plus loin dans ce F&G). Enfin, 3 sur 10 se disent off-line par choix : aux dires de ces « abstinentes numériques », internet ne présente aucun intérêt. Mais ce dernier chiffre amalgame en fait trois attitudes différentes : chez certains sans

### UN MÉDIA NÉCESSAIREMENT RÉGULIER

Le médium internet ne joue pleinement son rôle de connecteur social que si on le pratique régulièrement : plusieurs fois par semaine voire chaque jour. Telle est en tout cas la norme pour une série de pratiques comme le courrier électronique. Par exemple, contrairement à la correspondance épistolaire qui tolérait des jours et des jours de différé dans la réponse, lire ses e-mails est devenu une activité quotidienne, en tout cas perçue par la majorité des individus comme devant l'être. C'était déjà le cas, du reste, pour le fait de répondre au téléphone, ou lire son journal papier. Sur internet, régulière aussi doit être la lecture des quotidiens ou la recherche d'informations, sans parler de la maintenance d'un blogue ou d'un réseau social type Facebook.

doute un réel manque d'utilité, chez d'autres une méconnaissance des potentialités d'internet, chez d'autres enfin un refus d'admettre les autres raisons – argent ou incompétence.

Cependant, les jeunes off-line et utilisateurs sporadiques ne sont cependant pas totalement étrangers à l'univers des nouvelles technologies : selon l'enquête de l'AWT, en 2008, ils ont presque tous un GSM haut de gamme et souvent une console de jeux.

(2) Chez les internautes de 65-74 ans, l'usage est à 62% quotidien, 27% hebdomadaire, 8% mensuel, 3% plus rare encore.

(3) Wikipédia, créée en 2001, compte dans sa version francophone 900.000 entrées.

**INFLUENCES DES LIEUX DE CONNEXION SUR L'UTILISATION D'INTERNET**

En principe, on peut se connecter à internet, plus ou moins à sa guise, à partir de divers types de lieux : chez soi, dans certains lieux publics (cybercafés, bibliothèques, etc.) ou au travail. Cependant, le lieu d'où on se connecte varie beaucoup selon le profil socioculturel de l'internaute et un accès restreint aux lieux de connexion est l'une des formes les plus marquantes de l'exclusion numérique.

**CHEZ SOI** est le principal lieu pour se connecter : parmi les utilisateurs d'internet, 9 sur 10<sup>4</sup> se connectent

depuis chez eux et même, 4 sur 10 ne le font que là. Cependant, la possibilité de se connecter depuis le domicile des parents pose néanmoins une série de questions pour les jeunes, que nous traiterons plus loin.

**LE LIEU DE TRAVAIL.** Par rapport aux connexions au travail, les possibilités varient énormément selon le niveau d'instruction atteint. 2/3 des diplômés du supérieur utilisent internet sur leur lieu de travail, pour à peine 1/3 des diplômés du secondaire supérieur et ¼ des diplômés de niveau inférieur.

**LIEUX PUBLICS.** 2% à peine des jeunes se connectent dans lieux publics comme les bibliothèques, sauf les universitaires qui sont 6% à y recourir.

Au final, la subordination à l'usage domestique s'accroît. Ainsi, en 2008, quasi tous les jeunes qui se connectent au travail le font aussi à la maison. Il en va de même pour ceux qui se connectent dans leur établissement scolaire.

**DES GROUPES À RISQUES ?** Ce panorama des lieux de connexion permet de mieux comprendre une part des logiques d'exclusion d'internet, et les jeunes qui en sont les victimes : ceux qui ne possèdent pas ordinateur ; les sans-emploi et les sous-diplômés, privés de l'accès sur le lieu de travail ; les enfants issus de l'enseignement spécial, les plus mal lotis en matière d'équipement scolaire. Et, nous allons le voir, les enfants de familles monoparentales.

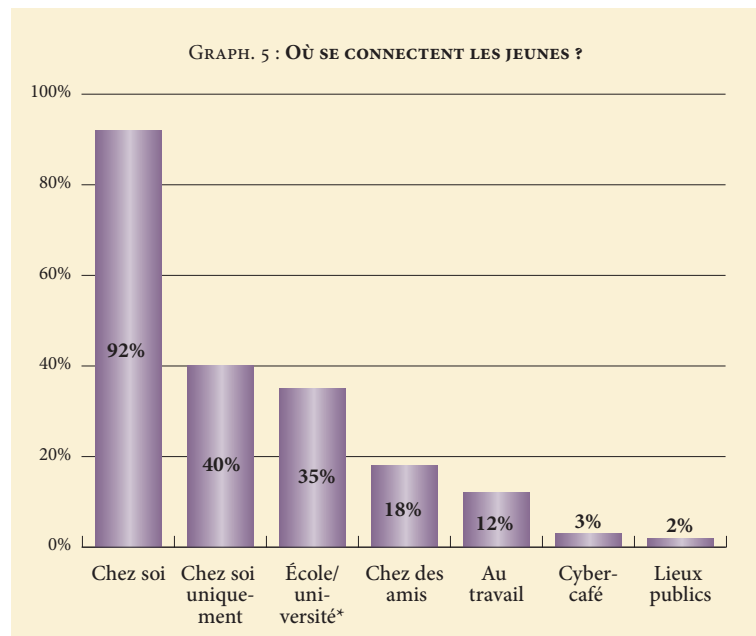
**INTERNET À LA MAISON**

Le jeune qui habite encore chez ses parents, se connecte en général depuis son domicile. Cela implique des contraintes de divers ordres : la culture et les règles familiales à respecter, l'aisance financière, la liberté de manœuvre, l'intimité etc.

Cela va donc des jeunes qui ont le privilège de consulter internet depuis leur chambre, au point de développer une « Culture de la chambre » (voir infra) ; jusqu'à ceux qui ne peuvent le consulter que depuis l'unique ordinateur de la maison, un poste fixe, généralement situé dans la pièce commune, au vu et au su de la maisonnée et cela quel que soit l'âge ou le sexe du jeune.

**FAMILLES ABONNÉES.** La présence d'enfants au domicile semble favoriser l'abonnement à internet.

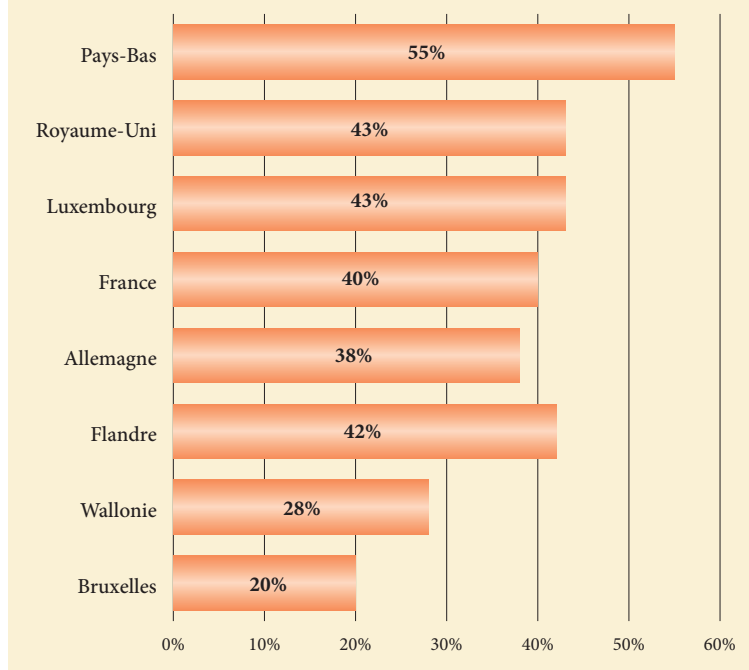
GRAPH. 5 : OÙ SE CONNECTENT LES JEUNES ?



(4) Soit 83% de la tranche d'âge.

(5) Le mot désigne en général un café mettant à disposition de sa clientèle une connexion internet gratuite ou payante, et plus largement, tout centre payant d'accès à internet.

GRAPH. 6 : PROPORTION DE JEUNES SE CONNECTANT DANS LEUR ÉCOLE/UNIVERSITÉ - PANORAMA EUROPÉEN



En Belgique, 80% des ménages avec enfants ont internet, contre seulement la moitié des ménages sans enfants.

**FAMILLES MONOPARENTALES EXCLUES.** Sur ce point précis, les statistiques concernent les enfants de tous âges, et pas exclusivement les 16-24 ans et elles permettent d'évoquer une tendance lourde : l'exclusion numérique est beaucoup plus fréquente dans les familles monoparentales que dans les autres. Ainsi, en Flandre, un quart de ces enfants

n'est pas connecté et en Wallonie et à Bruxelles, l'exclusion est plus sévère encore : la moitié de ces enfants n'a pas accès à internet.

**MULTIPLICATION DES ORDINATEURS.** À l'inverse des familles qui n'ont pas d'ordinateur, d'autres en ont plusieurs, jusqu'à trois et même plus, parfois un pour tous les enfants ou même un par enfant. Le fait d'avoir plusieurs ordinateurs dans le foyer familial est un paramètre décisif pour les jeunes pour accéder régulièrement à internet. En Flandre, 30% des « ménages avec enfant » (quel que soit son âge) possèdent au moins deux ordinateurs. A Bruxelles seuls 16% et en Wallonie seuls 13% des ménages avec enfants sont dans cette situation.

**UNE « CULTURE DE LA CHAMBRE ».** En Flandre, une enquête a permis de découvrir que, parmi les jeunes qui utilisent internet à la maison - soit la quasi totalité d'entre eux -, pas moins des 2/3 le font depuis leur chambre, laquelle sert souvent de studio privé multimédia (avec TV et musique sur internet) que le jeune quitte le moins possible, parfois juste pour les repas, et encore. Pour expliquer cette proportion élevée, il faut émettre l'hypothèse que même dans les familles où il n'y a qu'un ordinateur, le plus souvent, celui-ci ap-

partient en priorité au jeune qui l'emporte dans sa chambre.

De tels chiffres n'existent pas pour la Wallonie et Bruxelles. On ne sait si le phénomène de la « culture de la chambre » y est présent ni dans quelle proportion.

#### L'EXCLUSION DES FILLES... IMMIGRÉES ?

Si l'on tente d'aborder le problème sous un angle statistique, les seules données actuellement disponibles ne permettent de dire qu'une chose : en Belgique, quelle que soit la région, les filles (belges et immigrées confondues) n'utilisent pas moins internet ou l'ordinateur que les garçons. Nous avons même vu qu'en Wallonie, plus de garçons que de filles n'utilisent jamais internet.

Cependant, les acteurs de terrain - travailleurs sociaux, éducateurs, animateurs culturels interrogés par le FTU<sup>6</sup> - évoquent le problème spécifique de la connectivité des jeunes filles issues de l'immigration maghrébine.

Dans les familles immigrées ou issues de l'immigration maghrébine l'ordinateur étant généralement situé dans la pièce commune, il semble que l'usage de l'ordinateur et d'internet soit monopolisé par les garçons, qui par ailleurs exercent, quelque soit leur âge, un contrôle vigilant sur leurs sœurs. À l'extérieur du foyer, la liberté des filles issues de l'immigration est à peine plus grande car souvent, la fréquentation des *cybercafés* leur est interdite et même à l'extérieur de la maison, elles continuent à être surveillées par les garçons de la famille.

(6) Parallèlement aux recensements statistiques, l'enquête FTU a interrogé sur ces questions un panel d'acteurs de terrain, principalement des secteurs de la Jeunesse et de l'Aide à la jeunesse.

## Degré de maîtrise d'internet

Les analystes s'accordent à reconnaître quatre usages potentiels d'internet, divisés chacun en sous-types : la communication (mails, chats, forums), le loisir (lectures, jeux, consommations de musique et / ou de vidéo), les services (banque, vente, annonces publicitaires, informations), la construction de savoirs (communautés scientifiques, vulgarisation). Chaque sous-type requiert une ou plusieurs compétences, souvent spécifiques : vitesse psychomotrice pour le jeu, dactylographie pour le chat, stratégies de navigation pour le savoir, etc.

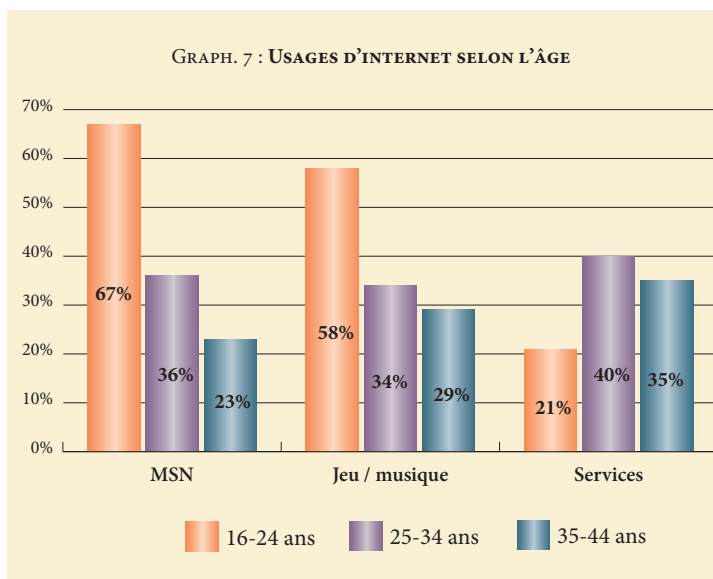
### LA COMMUNICATION PAR INTERNET

Des quatre utilisations d'internet, les jeunes privilégient la communication... limitée aux amis : par exemple, 60% des jeunes utilisent occasionnellement et même 40% régulièrement la messagerie instantanée MSN, alors que seulement 30% des adultes l'utilisent.

**L'USAGE DU COURRIER ÉLECTRONIQUE** est très inégalement répandu chez les jeunes Européens, y compris en Belgique : seuls 10% des jeunes Flamands ne l'utilisent pas, pour 20% de Bruxellois et 25% des jeunes Wallons.

**LES FILLES SURTOUT.** Les statistiques, pour l'ensemble de la Belgique montrent que 90% des étudiantes du supérieur ont utilisé le courrier électronique au cours des trois derniers mois, pour seulement 80% des étu-

GRAPH. 7 : USAGES D'INTERNET SELON L'ÂGE



dants. Les statistiques ne disent pas si ce moindre usage des garçons relève d'une moindre compétence ou d'un comportement social.

### LES JEUNES ET LES USAGES MARCHANDS D'INTERNET

Le commerce électronique est beaucoup moins développé en Belgique que dans les pays voisins ; en effet, plus de 60% des utilisateurs belges n'ont jamais rien acheté par internet contre 20% qui ont acheté régulièrement, en 2007.

Cela se marque également chez les jeunes où seuls 13% ont acheté des biens sur internet au cours des trois mois précédant l'enquête. De même, 2/3 des jeunes belges n'ont jamais commandé de biens via

internet, contrairement aux jeunes d'autres pays européens : 25% en Allemagne, 27% en Hollande, 30% au Royaume-Uni, 41% au Luxembourg, 44% en France.

**BANQUE EN LIGNE.** Alors que plus de la moitié des utilisateurs d'internet en Belgique utilisent la banque en ligne à domicile, les jeunes ne sont que 3 sur 10 à le faire<sup>7</sup>, (beaucoup d'entre eux sont pourtant titulaires d'un compte bancaire dès 16 ans). Cette habitude vient plus tard : 60% des 25-34 ans font des transactions bancaires sur internet. Cette tendance est identique dans la plupart des pays européens.

**ENCHÈRES EN LIGNE.** La vente sur des sites d'enchères ne concerne qu'un jeune sur 10.

Compte tenu du poids croissant de l'e-commerce dans la plupart des secteurs économiques, cela peut expliquer, au-delà des considérations d'exclusion culturelle, pourquoi l'État fédéral souhaite accélérer l'accès à l'ordinateur et à internet.

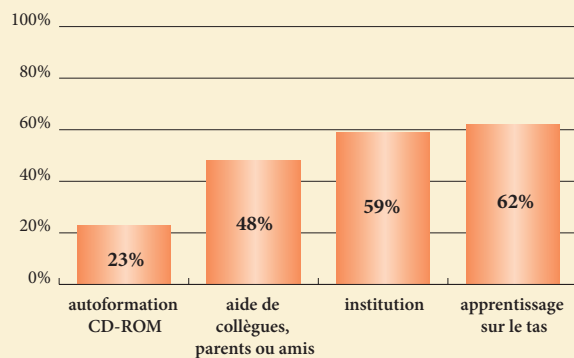
## L'apprentissage d'internet

À peu près par définition, les générations d'adultes ont souvent été confrontées à l'apprentissage *sauvage* d'internet pour attraper le train en marche. Paradoxalement, la situation des jeunes est semblable : ils déclarent avoir acquis leur savoir-faire par l'autoformation sur CD-ROM, avec l'aide des amis ou des parents ou par l'apprentissage sur le tas.

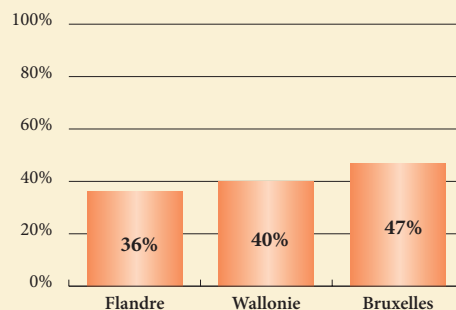
(7) Données 2007.



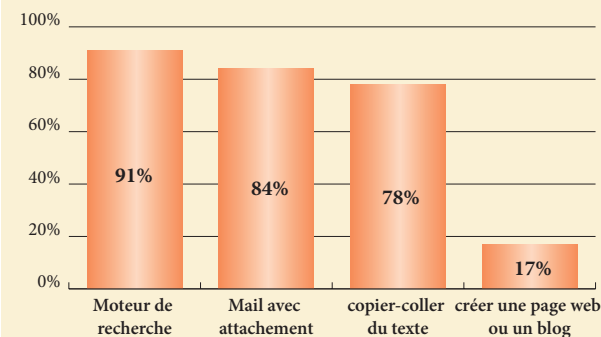
GRAPH. 8 : MODE D'APPRENTISSAGE D'INTERNET



GRAPH. 9 : PROPORTION DE JEUNES N'AYANT JAMAIS EU DE COURS D'INFORMATIQUE (2008)



GRAPH. 10 : TÂCHES QUE LES JEUNES DISENT SAVOIR ACCOMPLIR



**ET L'ÉCOLE LÀ DEDANS ?** En Belgique, une très forte proportion de jeunes n'a jamais reçu de cours d'informatique à l'école : parmi les 16-24 ans, c'est le cas de 4 jeunes sur 10 et les différences régionales sont, à nouveau, très marquées : 30% en Flandre, contre 44% en Wallonie et... 59% à Bruxelles.

### COMPÉTENCES ?

Des compétences minimales ont été établies pour tester les connaissances sur l'usage des ordinateurs et d'internet. 10% des jeunes disent ne pas savoir utiliser un moteur de recherche, 20% ne pas savoir 'copier-coller' du texte ou des données, ni envoyer un mail avec un fichier attaché.

### LES COMPÉTENCES « INFORMATIONNELLES » À L'ENTRÉE DANS LE SUPÉRIEUR

En Communauté française, il n'existe pas de « bre-

vet informatique et internet » comparable par exemple à ceux institués en France depuis l'an 2000 pour évaluer, et stimuler, les performances en la matière des élèves du primaire, du secondaire et des étudiants du supérieur.

En revanche, le Conseil interuniversitaire francophone (CIUF) a organisé en 2007 un test auprès d'étudiants à leur entrée dans le supérieur pour cerner leurs « compétences informationnelles », c'est-à-dire les compétences cognitives jugées nécessaires pour faire une recherche documentaire pertinente sur internet. Il reproduit un test québécois de 2002, ce qui permet ainsi une comparaison internationale des résultats. En prenant la référence des normes universitaires, 93% des étudiants ont échoué<sup>8</sup>.

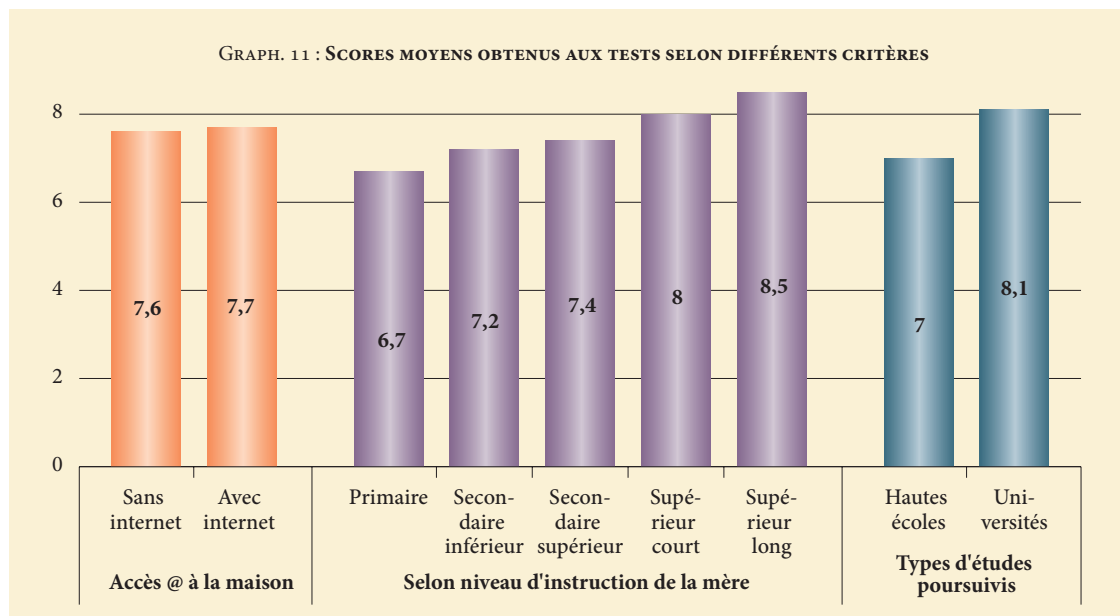
Selon les responsables du test, « Les résultats montrent que le niveau de performance documentaire

*des étudiants qui arrivent dans notre enseignement supérieur n'est pas brillant. (... ils) utilisent mal Internet : les stratégies de recherche et l'exploitation des résultats sont les domaines qui posent le plus de problèmes. (...) Surtout, ils ne savent pas évaluer l'information. Cette constatation doit sans doute être en partie expliquée par l'utilisation largement ludique qui est réellement faite d'Internet. »*

**AVOIR INTERNET À DOMICILE N'AMÉLIORE PAS LA PERFORMANCE...** puisque 94% des étudiants de l'échantillon disposent d'une connexion à Internet depuis leur domicile et que ceux là ont obtenu 7,7 de moyenne au test pour 7,6 pour ceux qui n'ont pas de connexion chez eux.

**...MAIS AVOIR DES PARENTS DIPLÔMÉS, OUI !** En revanche, le niveau socio-culturel de la famille joue, lui, un rôle indubitable. La moyenne de ré-

(8) Quelque 2000 étudiants de 1<sup>ère</sup> bachelier ont été testés, provenant de la quasi totalité des hautes écoles et universités de Wallonie et de Bruxelles. Le score moyen obtenu fut de 7/20 dans les Hautes écoles et de 8/10 dans les universités. Au Québec, la moyenne fut de 9/20 dans un système où les cinq ans d'études secondaires sont suivis par deux années préparatoires aux études supérieures (Cégep).



sultats au test passe progressivement de 6,7 pour les étudiants dont la mère n'a pas achevé ses études primaires à 8,5 pour ceux dont elle a achevé des études supérieures de type long. Soit une performance meilleure de 30%. Le niveau d'étude du père donne les mêmes résultats mais avec une ampleur moindre. L'influence des parents s'avère déterminante dans la construction des savoirs et savoir-faire des enfants.

#### LES COMPÉTENCES ÉVALUÉES PAR LE TEST

Le test a permis d'évaluer en détail quatre compétences principales dans la recherche et le traitement de l'information, dont trois directement liées à internet.

La compétence la mieux maîtrisée par les étudiants belges et québécois et celle où les étudiants Belges francophones obtiennent un score équivalent aux Québécois, est l'«Identification des concepts»<sup>9</sup>, qui n'est pas une compétence liée à internet.

Pour les trois compétences liées à internet, le niveau des Belges est très faible et assez sensiblement inférieur à celui des Québécois (v. graph. 11). La compétence la moins bien maîtrisée est l'«Exploitation des résultats».

#### I. Les outils

- **MOTEURS DE RECHERCHE** (Google, Yahoo, etc.). Si le principal outil de navigation est relativement bien connu des étudiants, 22% n'y recourent pas.

- **LES MÉTAMOTEURS**<sup>10</sup>, eux, sont très peu connus : les ¾ de nos étudiants ne les utilisent pas (contre 1 sur 2 au Québec), et 60% semblent même en ignorer l'existence.

#### II. La stratégie

- **MOTS-CLÉS.** Traduire des concepts en mots-clés de façon correcte est le B.A-BA d'une recherche. Mais l'opération n'est réussie que par 72 % des étudiants (contre 86% au Québec).
- **OPÉRATEURS LOGIQUES.** L'enquête fait apparaître la très mauvaise connaissance des opérateurs logiques dits booléens (et, ou, sauf)<sup>11</sup> qui permettent de rédiger une requête restrictive sur un moteur de recherche, comme « Brel OU Lio ET belge ». Seuls 1/3 des étudiants maîtrisent l'opérateur «ET» alors qu'ils sont près de 2/3 au Québec. Et à peine 1/4 maîtrisent le «OU» (idem au Québec). Pour les auteurs du test, il est inquiétant de se rendre compte que cette notion, basique pour la recherche documentaire, soit si mal appréhendée.

#### III. L'exploitation des résultats

Sur internet, une compétence cruciale est de savoir identifier sous l'apparente égalité d'intérêt des sites web, quels sont les sites sérieux (scientifiques, didactiques, etc.) et lesquels ne le sont pas ; et savoir détecter les informations fiables parmi la masse d'infos concurrentes. Les trois facettes de cette compétence posent problème :

- **TYPES DE DOCUMENTS.** Si les étudiants savent en gros ce qu'est une revue et une encyclopédie, par contre ils sont à peine 5% à connaître

(9) Dans un texte, pointer les thèmes à élucider.

(10) Tels Copernic, Ithaki ou les payants MetaCrawler, Vivisimo, Excite ou Dogpile.

(11) Qu'on peut écrire ET/and/+, OU/or, SAUF/and not/-



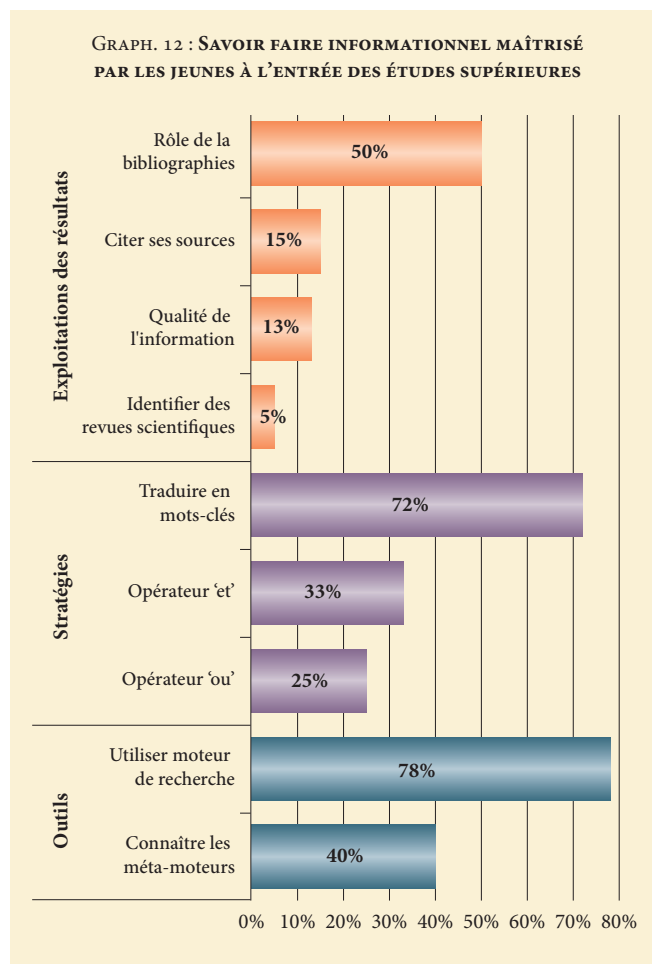
les spécificités des revues scientifiques (Les Québécois sont 15%). Plus d'un tiers des étudiants confondent les revues scientifiques avec les revues de vulgarisation.

- **BIBLIOGRAPHIE.** Son rôle d'orientation n'est compris que par un peu plus d'un étudiant sur deux (contre près de 8 sur 10 au Québec). Et l'interprétation correcte de références bibliographiques est mal maîtrisée : à peine par un étudiant sur cinq.
- **QUALITÉ DE L'INFO.** Cette facette est la plus importante à maîtriser. Or le test montre que les critères d'évaluation de l'information sur Internet sont très mal connus : à peine 13% des étudiants les maîtrisent (le double au Québec). 85% des étudiants ignorent qu'il faut toujours citer ses sources (au Québec 73 %). Enfin, 1 étudiant sur 8 s' imagine que la rapidité d'accès d'un site Internet est un signe de sa qualité.

En résumé, le graphique ci-contre montre quelle proportion d'étudiants maîtrise les compétences de recherche.

**REMÉDIATION ?** Le test montre encore que, parmi toutes les facultés universitaires et hautes écoles, les étudiants de 1<sup>ère</sup> bachelier les moins bien outillés sur le plan informationnel sont les futurs instituteurs et les futurs enseignants de l'enseignement secondaire inférieur. Toutefois, il est rassurant de noter que ces derniers reçoivent, dès la première année de leur cursus, un cours de 15 heures consacré à

GRAPH. 12 : SAVOIR FAIRE INFORMATIONNEL MAÎTRISÉ PAR LES JEUNES À L'ENTRÉE DES ÉTUDES SUPÉRIEURES



la recherche documentaire (décision ministérielle appliquée depuis 2000). Ce n'est pas le cas des étudiants des autres filières, ni évidemment celui de tous les jeunes qui n'auront jamais la chance de fréquenter l'enseignement supérieur.

## Conclusions et perspectives

Il existe donc deux types d'exclusion numérique. L'exclusion au sens étroit du terme qui prive tout simplement d'accès à internet un jeune quel que soit son statut ou son sexe. D'autre part, une exclusion au second degré, une *disqualification* qui prive le jeune de certains usages ou d'un usage complet d'internet, par manque de savoir.

Le premier type d'exclusion concerne peu de jeunes même si le pourcentage peut grimper jusqu'à 25% si l'on y inclut les jeunes qui n'ont pas une pratique régulière – souvent jugée indispensable par leurs *pairs*, les autres jeunes, pour avoir pied dans l'univers relationnel d'internet (mail, MSN, Facebook).

Le second type d'exclusion, l'exclusion par manque de savoir-faire, est plus insidieux. Il concerne beaucoup de jeunes, y compris... les étudiants, comme l'a montré le test sur les compétences à l'entrée de l'enseignement supérieur réalisé par le CIUF.

En effet, l'utilisation ludique et relationnelle d'internet, très majoritaire parmi les jeunes, ne favorise nullement un transfert de compétences au bénéfice de leur alphabétisation informationnelle. Pour bien débrouiller l'information sur le web, posséder internet à la maison est moins important que d'avoir des parents instruits...

### UN PROFIL-TYPE D'EXCLU ?

S'il n'y a pas de profil type de jeunes off-line, au fil des données statistiques et de leur interprétation,

une série de facteurs favorisant l'exclusion apparaissent.

**LES FACTEURS ÉCONOMIQUES.** Les familles monoparentales, moins favorisées économiquement, sont celles où l'absence d'ordinateur, et de connexion, est la plus fréquente.

**LE NIVEAU D'INSTRUCTION ET D'ÉDUCATION DES PARENTS** favorise l'acquisition des compétences informationnelles, c'est-à-dire de recherche documentaire et d'attitude critique, nécessaires à un bon usage d'internet.

Même si elles ne peuvent être mesurées avec précision, il existe des disparités entre les garçons et les filles dans les familles allochtones et d'origine immigrée.

**DE FORTS CONTRASTES ENTRE RÉGIONS.** Les statistiques mettent en relief de fortes différences entre les trois régions du pays. En général, les résultats sont bien plus favorables en Flandre que dans l'espace francophone, et des différences apparaissent entre la Wallonie et Bruxelles, parfois au détriment de l'un, parfois au détriment de l'autre.

#### **DES PISTES POUR UNE INTÉGRATION NUMÉRIQUE**

Pour le second type d'exclusion numérique, la « disqualification », le problème majeur réside dans l'absence de statistiques fines sur les usages d'internet. Actuellement, remarquent les chercheurs de la FTU, les enquêtes des instituts de statistiques collectent surtout des données sur l'utilisation de

### **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.**

services en ligne : la banque, le commerce électronique, l'e-gouvernement. Une approche qualitative des usages, et des compétences, s'impose d'urgence.

Au terme de leur enquête, les chercheurs de la Fondation Travail-Université constatent que les enquêtes des instituts de statistiques et de sondages collectent surtout des données sur l'utilisation des services en ligne : la banque, le commerce électronique, l'e-gouvernement ; mais qu'il n'existe guère de recherche avec une approche qualitative des usages, et des compétences.

Pour faciliter l'intégration des jeunes off-line, les chercheurs de la Fondation Travail-Université ont élaboré plus d'une trentaine de mesures où tous les secteurs sont appelés à jouer un rôle : les pouvoirs publics (École, Culture, Médias), le monde associatif, les concepteurs informatiques (de jeux, logiciels, matériel). Ces recommandations sont destinées bien sûr aux pouvoirs publics, particulièrement ceux organisant l'enseignement, mais certaines s'adressent aussi aux organismes de jeunesse (autour de la médiation des conflits sur l'usage d'internet), ou encore aux fournisseurs d'accès et de services en ligne (abon-

nement "jeunes" ; mettre à disposition des outils de protection contre les abus, codes de conduite pour les hébergeurs de blogs, ... établir davantage de ponts entre la culture numérique des jeunes et les usages des TIC dans l'enseignement et sur les lieux de travail.

D'autres recommandations, émanant d'organismes internationaux, destinées aux pouvoirs publics, portent par exemple sur l'offre d'un soutien adapté en matière de décryptage de l'information, ainsi que sur l'attention à porter à réduire 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.

Les acteurs de terrain auprès des jeunes font remarquer le fait que l'expérience et la culture numériques des jeunes ne correspondent pas à ce que la société attend d'eux à cet égard et ils ont donc besoin d'un accompagnement adapté à l'usage des TIC pour qu'ils puissent relever pleinement les défis de la société de l'information telle qu'elle se dessine aujourd'hui. Cela demande une conscientisation des instances et acteurs responsables de la jeunesse (aide à la jeunesse, jeunesse, enseignement, etc.) sur les besoins de ces jeunes pour incorporer à leurs actions en faveur des jeunes des accompagnements adéquats.

Ces recommandations ont été concrétisées par l'appel à projets « Construire des ponts entre le monde numérique des jeunes et la société de l'information » lancé par le SPP Intégration sociale qui a permis de soutenir de nombreux projets (voir site du SPP intégration sociale).



SECRETARIAT GÉNÉRAL

[www.faitsetgestes.cfwb.be](http://www.faitsetgestes.cfwb.be)

Périodique trimestriel

ISSN : 1376 - 697X

PUBLICATION

Service de la Recherche du Secrétariat général  
Ministère de la Communauté française  
44, boulevard Léopold II à 1080 Bruxelles

REDACTION

Directeur de la publication : Jean-Claude TORFS  
Rédactrice en chef : Christine HOUDART  
Rédacteur : Philippe ERNOTTE

ABONNEMENTS ET COMMANDES

Service de la Recherche  
Tél. : + 32 2 413 36 42  
Fax : +32 2 413 35 63  
Courriel : [faits.gestes@cfwb.be](mailto:faits.gestes@cfwb.be)  
Tél. vert gratuit : 0800 20 000 - [telvert@cfwb.be](mailto:telvert@cfwb.be)

SITE INTERNET ET ABONNEMENT ELECTRONIQUE

[www.faitsetgestes.cfwb.be](http://www.faitsetgestes.cfwb.be)

Membre de l'ARSC (Association des revues scientifiques et culturelles)

Tirage : 4.000 ex.

Graphisme : Polygraph' sprl ([polygraph@skynet.be](mailto:polygraph@skynet.be))  
Imprimerie : Les Éditions européennes

Éditeur responsable : Frédéric Delcor, Secrétaire général

## MÉTHODOLOGIE

L'étude propose un état des recherches dans les pays européens et compile les données de l'institut belge de statistiques et de l'office statistique de la Communauté européenne. Sur la question spécifique des compétences numériques, nous avons recouru à une autre étude de la FTU portant sur la « Construction des compétences numériques et réduction des inégalités », et réalisée également pour le SPP Intégration sociale. Enfin, nous avons complété l'étude FTU par quelques autres statistiques, notamment une enquête du Conseil interuniversitaire de la Communauté française sur les compétences documentaires et informationnelles des étudiants à leur entrée dans l'enseignement supérieur. L'enquête est dirigée par Bernard Pochet et Paul Thirion, directeurs des bibliothèques universitaires de Gembloux et de Liège. Le questionnaire a été envoyé à un échantillon aléatoire de 4 388 étudiants accédant pour la première fois à l'enseignement supérieur ; le taux de participation fut de 43% (93% des répondants avaient obtenu leur diplôme du secondaire en Communauté française).

## RÉFÉRENCES

Périne BROTCORNE, LUC MERTENS et Gérard VALENDUC, *Les jeunes offline et la fracture numérique*, rapport, FTU, Service public fédéral de programmation "Intégration sociale", 2009, 90 pages.  
Périne BROTCORNE et Gérard VALENDUC, *Construction des compétences numériques et réduction des inégalités*, rapport, FTU, Service public fédéral de programmation "Intégration sociale", 2008, 88 pages.  
Bernard POCHE et Paul THIRION, dir., *Enquête sur les compétences documentaires et informationnelles des étudiants qui accèdent à l'enseignement supérieur en Communauté française de Belgique*, CIUF, 2008, 31 pages. Consultation en ligne : [www.edudoc.be/synthese.pdf](http://www.edudoc.be/synthese.pdf)

## LIENS UTILES

Institut belge des Statistiques : [www.statbel.fgov.be](http://www.statbel.fgov.be)  
Office statistique de la Communauté européenne : <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>