

Les jeunes en risque de marginalisation numérique : un besoin de passerelles

Périne Brotcorne et Gérard Valenduc
Fondation Travail-Université (Namur, BE)

Résumé

Cet article repose sur deux études concernant les jeunes en risque de marginalisation numérique : l'une concerne les jeunes de 16 à 25 ans qui utilisent peu internet, l'autre dresse un inventaire d'initiatives de participation démocratique utilisant les TIC. Les deux études ont été menées avec la participation active d'acteurs de terrain. Entre 16 et 25 ans, les jeunes connaissent diverses 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 marginalisation numérique conduise à l'exclusion sociale est important. L'étude révèle un décalage entre l'univers de l'expérience vécue des jeunes sur internet et les attentes du monde socioéconomique à leur égard. Pour les jeunes moins favorisés, ce 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. C'est précisément à ces passerelles que s'intéresse la seconde partie de l'article. Quatre initiatives concrètes sont présentées et leur caractère d'innovation sociale est souligné. Les TIC favorisent la participation active et l'*empowerment* des jeunes dans des projets d'intégration ou de revalorisation sociale.

En Belgique, seulement 17% des jeunes entre 16 et 24 ans ne sont pas des utilisateurs assidus d'internet (tous les jours ou presque) et à peine 3% 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, extraits de l'enquête européenne sur la société de l'information (Statbel, 2011) 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.

Le contexte de la recherche

Cet article propose une synthèse de deux recherches successives, réalisées l'une en 2009, l'autre en 2011.

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 utilisent 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.

Deux ans plus tard, à la demande du Centre de compétences TechnofuturTIC et dans le cadre d'un programme soutenu par le Gouvernement wallon, la Fondation Travail-Université a analysé une série d'études de cas sur des outils numériques visant à renforcer l'expression citoyenne et la participation démocratique, en Wallonie et à Bruxelles (Brotcorne, 2012). Parmi les réalisations étudiées figurent plusieurs projets destinés à combattre les risques de marginalisation numérique chez les jeunes. Une analyse de ces projets permet d'évaluer dans quelle mesure les recommandations de la recherche menée en 2009 sont pertinentes pour les acteurs de terrain.

La problématique des jeunes en risque de marginalisation numérique

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 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*.

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. Des discriminations dues au nonaccès et au non-usage peuvent s'instaurer dans plusieurs domaines : le travail et le développement professionnel, la consommation, l'accès aux services, 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.

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 constituent un public très diversifié. Les situations respectives des moins de 20 ans et des plus de 20 ans¹⁸ sont très différentes, comme le montre le tableau n° 1.

¹⁸ La population de l'enquête sur les forces de travail commence à 15 ans, tandis que la population de l'enquête sur la société de l'information commence à 16 ans. C'est ce qui explique la coexistence de références aux «15-24 ans » et aux « 16-24 ans » dans les données statistiques.

Tableau 1 – Répartition de la population des jeunes de 15 à 24 ans selon le statut

	15 à 19 ans		20 à 24 ans	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
En emploi	7%	5%	47%	41%
Demandeur d'emploi inscrit au chômage	4%	3%	12%	10%
Étudiant	87%	90%	35%	40%
Inactif non étudiant	3%	3%	6%	9%
	100%	100%	100%	100%

Source : Enquête sur les forces de travail (LFS), Eurostat, 2011

Le public des plus jeunes (15-19 ans) est assez homogène sur le plan du statut socioprofessionnel : environ neuf jeunes sur dix sont encore aux études et à peine un sur dix est sur le marché du travail. En revanche, le public des 20-24 ans se caractérise par une grande diversité et par des écarts de genre plus importants : 47% des hommes contre 41% des femmes sont en emploi, 35% des hommes contre 40% des femmes sont encore aux études.

De plus, 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 51% (taux de chômage : 14%), contre 38% en Wallonie (taux de chômage : 28%) et 27% à Bruxelles (taux de chômage : 38%)¹⁹. 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.

¹⁹ 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.

- 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 (Enquête sur les forces de travail, 2010).

La proportion de jeunes de 16-24 ans qui se trouvent en risque de pauvreté²⁰ 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 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).

Cette situation des jeunes entre 16 et 25 ans correspond bien au concept de transition, tel que le définit notamment Gazier : « la transition est un processus temporaire de changement d'une

²⁰ Le seuil de risque de pauvreté est défini pour un revenu inférieur à 60% du revenu médian national.

position à une autre, les transitions et les positions étant caractérisées par une série de droits, de ressources et de contraintes » (Gazier, 2007).

Les ambiguïtés 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).

La méthode de travail

La demande initiale 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 numérique. La méthode de travail comportait, outre un aperçu des recherches existantes, un volet d'analyse de sources statistiques existantes et un volet de consultation d'acteurs de terrain.

Il est vite apparu que les politiques de lutte contre la fracture numérique et les multiples initiatives de terrain à cet égard ne semblaient pas considérer les jeunes comme une cible particulière. C'est pourquoi 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 ?

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.

Les résultats : un regard dégrisé sur les « natifs numériques »

Selon l'enquête Eurostat/ Statbel sur la société de l'information (2011), la population des 16 à 24 ans inclus se répartit entre 83% d'utilisateurs assidus d'internet (tous les jours ou presque), 14% d'utilisateurs peu réguliers (au moins une fois par semaine) et 3% de non utilisateurs ou utilisateurs épisodiques (moins d'une fois par semaine). Un jeune belge sur six ne correspond donc pas au stéréotype du natif numérique, continuellement branché.

Où les jeunes utilisent-ils internet ? Cette question est utile pour tester l'hypothèse selon laquelle les jeunes qui utilisent peu internet seraient défavorisés sur le plan des lieux d'utilisation. Selon l'enquête sur la société de l'information (Statbel, 2011), le domicile prédomine nettement (96%), suivi du lieu de formation (52%), du domicile d'une autre personne (48%), puis du lieu de travail (26%). Lorsqu'on observe l'évolution au cours des six dernières années (2005-2011), on constate une diversification des lieux d'utilisation des jeunes de 16-24 ans : le domicile passe de 81 à 96% des utilisateurs, le lieu de formation de 26 à 52%, les voisins et les proches de 15 à 48%, le lieu de travail de 9 à 26%, tandis que la proportion de jeunes qui utilisent internet uniquement à la maison décroît de 53% à 17%.

L'importance de l'accès à domicile pour les jeunes de 16-24 ans est mis en lien avec la "culture de la chambre" : de nombreux jeunes passent l'essentiel de leur temps dans leur chambre, 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 (Boonaert & Vettenburg, 2009). Ce constat soulève logiquement l'hypothèse que les jeunes en risque de marginalisation numérique ne bénéficient pas d'un accès individuel à internet, ce qui 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 de groupe particulier de jeunes peu utilisateurs d'internet, que l'on pourrait caractériser par des variables sociologiques ou démographiques. L'hypothèse selon laquelle ces jeunes appartiennent à essentiellement à des milieux économiquement défavorisés n'est pas confirmée par les acteurs de terrain. Ceux-ci identifient plutôt une grande diversité de situations 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. L'univers numérique des jeunes présente quelques caractéristiques spécifiques. Le graphique n°1 rassemble une série d'indicateurs utilisés par l'enquête sur la société de l'information (Statbel, 2011) 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.

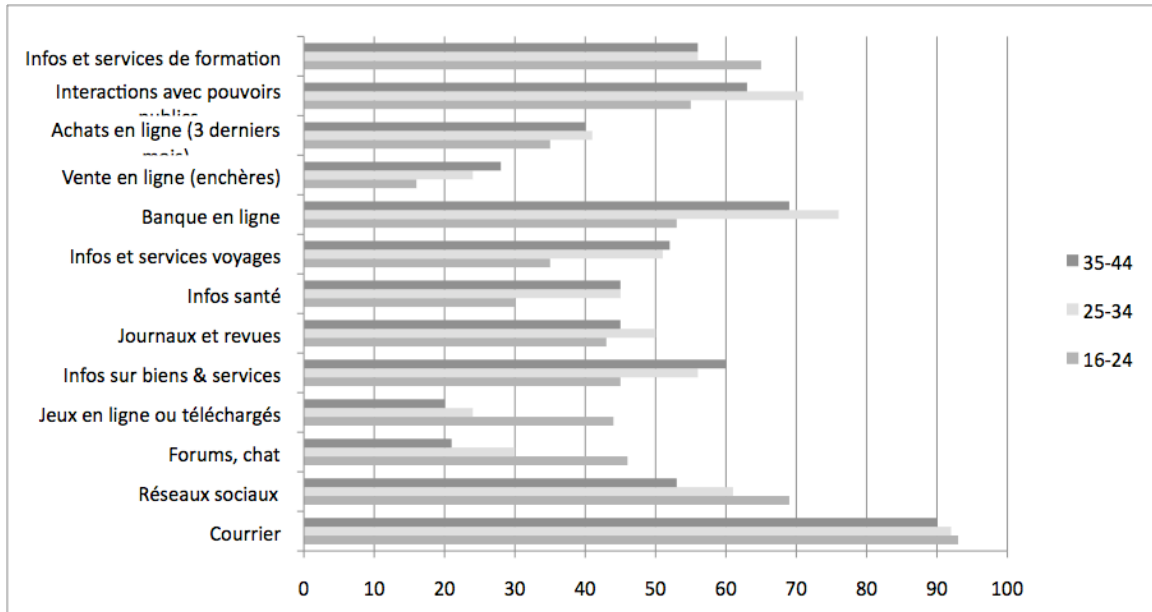
La lecture de ces données permet d'abord, en creux, d'évaluer la proportion d'utilisateurs d'internet de chaque tranche d'âge qui n'ont pas utilisé ces services en ligne au cours des trois derniers mois. Cette évaluation est approximative, car on ne connaît pas, pour chaque item, le pourcentage de non-réponses. 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 : les réseaux sociaux, la messagerie instantanée (chat), les jeux et la musique. 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.

Graphique

1

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, 2011)



Le graphique ci-dessous (graphique n°2) 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

2

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	office software
e-learning e-government e-commerce	e-learning e-gov e-commerce
facebook music photo video	facebook
chat	music photo video chat
online messaging	online messaging e-mail
e-mail online gaming	online gaming ambient intelligence
ambient intelligence Second life	second life

Toutes les enquêtes montrent que chez les jeunes, le niveau de familiarité avec l'informatique et internet 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 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).

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.

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 qui sont en risque de marginalisation numérique 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. Ces jeunes 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.

La marginalisation numérique n'est donc pas une mise à l'écart des TIC, mais une situation de décalage entre, d'une part, leur expérience des TIC bien souvent limitée à des usages récréatifs de base et d'autre part, les comportements qui sont attendus d'eux pour leur insertion dans leur insertion dans la formation, le travail et leur participation autonome à la vie sociale en général. Pour les acteurs de terrain, c'est bien à ce niveau que se situe le risque d'exclusion. 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.

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

En effet, les jeunes socialement vulnérables sont d'autant plus exposés au risque de marginalisation numérique qu'ils bénéficient rarement de supports sociaux suffisants (entourage relationnel de proximité ou entourage dans le cadre de l'institution scolaire) pour les aider à développer leurs compétences numériques, ni de capital culturel suffisants, pourtant nécessaires pour parvenir le va-et-vient entre ces deux mondes numériques de façon autonome et profiter des potentialités offertes par les TIC pour participer pleinement aux différentes sphères de la vie sociale.

Par jeunes socialement vulnérables, on entend un public en situation de marginalisation sociale, économique ou culturelle. Ces jeunes ne sont pas à proprement parler «exclus», mais fragilisés, en voie de «désaffiliation sociale»²¹. Pour Castel (1991), celle-ci exprime un mode particulier de dissociation du lien social, qui conjugue deux éléments: une désintégration au niveau de la scolarité, de la formation ou du travail, d'une part, et une désintégration des liens relationnels socio-familiaux, d'autre part. Les jeunes vulnérables en voie «désaffiliation sociale» peuvent ainsi occuper un éventail de positions se situant dans une zone qui associe précarité de la scolarité et/ou du travail et fragilité relationnelle. Le risque est alors qu'ils basculent dans la zone de désaffiliation sociale qui conjugue rupture avec le monde scolaire ou professionnel et isolement social.

Dans la suite de cet article, les jeunes considérés en situation de marginalisation sociale constituent donc un public précarisé relativement large, qui bénéficie, d'une manière ou d'une autre, d'un soutien de la part de structures d'action sociale, que celles-ci soient des organismes du monde de la jeunesse (maisons de jeunes, de quartier), de l'aide à la jeunesse (services d'accrochage scolaire) ou du monde de l'insertion socioprofessionnelle. Ces jeunes

²¹ Ce terme est emprunté à Robert Castel, «De l'indigence à l'exclusion, la désaffiliation. Précarité du travail et vulnérabilité relationnelles», in Jacques Donzelot (dir.), *Face à l'exclusion. Le modèle français*, Paris, Éditions Esprit, 1991, p.138-139.

constituent aussi le public cible des dispositifs présentés dans la section suivante et que nous nommons ici projets de « passerelles numériques ».

Regard sur le terrain : quatre initiatives de passerelles numériques à destination de jeunes socialement vulnérables

En 2009, les conclusions de l'étude présentée ci-dessus pointaient notamment, au sein des secteurs de la jeunesse et de l'aide à la jeunesse, un manque d'initiatives qui exploitent le potentiel des technologies numériques, en particulier du web 2.0, comme outil socio-éducatif pour (r)accrocher les jeunes marginalisés à la société.

Au moment de la rédaction de cette étude, peu d'opportunités étaient exploitées dans ces secteurs par les professionnels de terrain pour se familiariser avec l'expérience numérique des jeunes et s'en saisir dans leur travail social et éducatif auprès d'eux. Selon les conclusions de cette étude, un défi de l'inclusion numérique des jeunes socialement vulnérables consistait à mettre en place des dispositifs de terrain permettant de les accompagner dans leurs usages des technologies numériques afin qu'ils apprennent à naviguer de façon autonome entre leur univers numérique juvénile et celui de la sphère socioéconomique et citoyenne.

Cette recommandation avait été bien accueillie par le commanditaire de la recherche, qui lançait, en 2010, un appel à projets destiné à financer des projets-pilote dans le domaine de l'utilisation des TIC au bénéfice des jeunes marginalisés.²² Depuis lors, grâce notamment à cet appel à projet, quelques initiatives novatrices en la matière ont vu le jour dans le secteur de la jeunesse, de l'aide à la jeunesse et plus largement dans le champ de l'action sociale et de l'éducation permanente. Celles-ci concrétisent ainsi les pistes d'action suggérées dans notre étude, sur l'articulation entre inclusion numérique et inclusion sociale des jeunes en situation de décrochage scolaire ou plus largement social.

Quatre de ces initiatives de terrain sont présentées et analysées dans cette section. La notion de *passerelle numérique* est au cœur de ces dispositifs. Celle-ci désigne des initiatives d'accompagnement, prises par des associations qui s'adressent à des jeunes en difficulté, afin de les aider, en partant de leurs propres intérêts et leurs propres compétences, à passer de leur univers numérique, souvent limité à des usages de consommation des TIC, à des usages plus participatifs qui permettent de développer une citoyenneté plus active dans les divers domaines de la vie sociale.

²² Appel à projets du SPP Intégration sociale, « Construire des ponts entre le monde numérique des jeunes et la société de l'information » (2010-2011).

Par-delà leurs spécificités, ces initiatives issues du monde associatif, ont en commun de s'inscrire dans le cadre d'espaces alternatifs de transition, qui se déploient aux côtés des dispositifs classiques d'insertion socioprofessionnelle et de formation. Ces espaces intermédiaires d'insertion n'ont pas pour ambition principale d'accompagner les jeunes à se calquer coûte que coûte aux besoins du marché de l'emploi. Ils visent avant tout, dans une logique d'émancipation, à soutenir ces jeunes dans le développement d'autres formes de citoyenneté en les aidant d'abord à reprendre confiance en eux, à se re-socialiser et à se construire un projet qui leur tient à cœur.

Dans un premier temps, chaque initiative fait l'objet d'une brève présentation. Dans un deuxième temps, une analyse transversale aux quatre projets met en évidence leurs dimensions innovantes et convergentes ainsi que les enjeux et défis majeurs dont ces projets sont porteurs.

Coup de projecteur sur quatre dispositifs expérimentaux de passerelles numériques

Kulturopoing : magazine culturel en ligne fait par des jeunes de services d'accrochage scolaire

Initié par Action Ciné Média Jeunes – ACMJ – en 2011, Kulturopoing est une émission culturelle en ligne entièrement conçue et réalisée par des groupes de jeunes issus de services d'accrochage scolaire (SAS) de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Pour ce faire, un partenariat a été conclu avec trois Services d'Accrochage Scolaire : à Mons (SAS de Mons), Wavre (SAS du Brabant Wallon) et à Montigny-le-Tilleul (Sens-Sas). Ce projet d'éducation aux médias, y compris les médias numériques, vise à mobiliser des jeunes en difficulté familiale et scolaire dans un projet collectif, critique et créatif. En proposant à ces jeunes un espace d'expression libre et d'expérimentation, cette initiative permet aux participants de valoriser leur propre image ainsi que celle de leurs pairs, et favorise le développement d'une citoyenneté active. Caméra au poing, les jeunes partent le temps de quelques jours à la découverte de la vie culturelle et artistique de leur région. Concrètement, l'équipe de rédaction de Kulturopoing change à chaque émission. ACMJ intervient au sein même des organisations partenaires. Son rôle est d'accompagner les jeunes à chaque étape de ce projet : recherche de thématiques, analyse médiatique, formation aux techniques audiovisuelles et journalistiques, mise en ligne etc. Ensuite, les émissions sont centralisées sur une page web, spécialement dédiée au projet et les jeunes, eux-mêmes, en assurent la promotion.

Kulturopoing se veut en lien direct avec la vie culturelle de la ville ou de la région afin que les jeunes participants puissent prendre connaissance d'initiatives et de projets proches de leur milieu de vie, par rapport auxquels ils peuvent se positionner, s'exprimer et dans lesquels ils

peuvent éventuellement s'insérer. La réalisation d'une émission incite aussi les jeunes à se poser des questions et analyser les rouages des productions audiovisuelles et numériques, dont ils sont trop souvent de simples spectateurs. Il s'agit pour les participants de découvrir le potentiel de ces outils pour s'exprimer sur des enjeux de société et non plus seulement pour jouer ou bavarder.

Au-delà de sa dimension d'éducation aux médias et de formation aux techniques du web reportages, l'originalité et la plus-value sociale de Kulturopoing réside dans d'implication spécifique d'un public jeune en situation décrochage social, économique ou culturel, jouissant de moins d'opportunités que d'autres. Cet objectif d'inclusion sociale vise ainsi à valoriser à la fois les compétences des jeunes, l'image qu'ils ont d'eux-mêmes et le travail collectif réalisé. Enfin, cette démarche pédagogique contribue activement à augmenter l'esprit critique et la « puissance d'agir » de jeunes fragilisés, trop souvent inscrits dans une dynamique de relégation sociale.²³

Créart.net : outil de soutien à la création multimédia sur le Web pour les jeunes de quartiers défavorisés de Molenbeek

Le projet de la plateforme Creart.Net, piloté par la cellule de lutte contre l'exclusion sociale à Molenbeek – L.E.S depuis 2010, a pour ambition d'accompagner les jeunes des maisons de jeunes des quartiers défavorisés de Molenbeek-Saint-Jean à approfondir leurs connaissances des outils numériques par le levier de la création artistique et culturelle sur le Web. Cette initiative est née d'une réflexion menée dans le cadre des activités de l'asbl sur l'accès à la création et à la culture des jeunes issus de milieux socioculturellement défavorisés. Concrètement, elle propose des ateliers mêlant des aspects artistiques et créatifs aux techniques multimédia et au monde de l'internet. La création artistique est considérée ici comme un levier pour dépasser les limites de l'utilisation « classique » d'internet et des logiciels de production multimédias. Par le biais de ce processus créatif, les jeunes sont ainsi amenés à utiliser le Web à des fins d'apprentissage, qui les conduit à produire leurs «œuvres» sur des sujets qui leur tiennent à cœur, et dont ils assurent ensuite la promotion par le biais de ce même outil numérique. La finalité du projet consiste donc à développer un outil complet de soutien à la création multimédia sur le Web. La plateforme comprend un espace «web magazine », une « webTV » et une « web radio ».

²³ Kulturopoing a pu voir le jour grâce à un subside obtenu dans le cadre de l'appel à projet «Histoire croisée entre Jeunesse et Aide à la Jeunesse » du Ministère de la Jeunesse.

Pour ce faire, l'asbl initiatrice du projet s'est associée à deux opérateurs culturels: la Maison des cultures et de la cohésion sociale à Molenbeek (MCCS) et Gsara Asbl. Ceci permet à chacun d'apporter ses moyens et son expertise. Tandis que la MCCS et Gsara mettent des espaces, des infrastructures et des techniciens à disposition, L.E.S. coordonne le projet et assure sa promotion auprès des associations et des jeunes des quartiers de la commune.

Ce projet polymorphe permet aux jeunes de s'autonomiser dans l'usage TIC via la création artistique, en développant des compétences nouvelles dans le champ de l'utilisation de logiciels de montage d'image et de son et la réalisation de reportages numériques. Il leur permet aussi de (re)prendre confiance en eux et en leurs capacités à apprendre et à créer, tout en les amenant à réfléchir aux contenus culturels véhiculés sur la toile. En ce sens, celui-ci constitue un vrai projet d'initiation à l'expression citoyenne via les médias numériques; il s'inscrit dans une logique «capacitante», visant à autonomiser les jeunes à partir de leur propre vécu et compétences.²⁴

Les jeunes passeurs d'images citoyennes

Initié en 2010 par le Centre permanent pour la citoyenneté et la participation, l'ambition générale du projet vise à resserrer les liens sociaux entre les jeunes de la commune d'Yvoir et les jeunes réfugiés du centre de la Croix-Rouge, par le biais des outils numériques et des jeunes comme relais du changement.

Un premier axe du projet est «le mediacoaching», qui a pour objectif d'apprendre aux jeunes l'usage des technologies numériques par le biais de la réalisation de courts-métrages sur des sujets de société qui les touchent et dont ils font la promotion via le Web. Il vise ainsi à les conduire à faire un travail journalistique rigoureux par le biais d'un outil ludique qui fait sens pour eux. Un second axe du projet, plus ambitieux, est de soutenir la reconversion des jeunes initialement formés en «passeurs de compétences» afin qu'ils puissent former, eux-mêmes par la suite, d'autres jeunes à ces techniques médiatiques.²⁵

La philosophie du projet part du principe que les technologies numériques constituent un outil adapté pour accompagner le développement d'une citoyenneté active et critique chez les

²⁴ Cette initiative put concrètement voir le jour grâce au soutien financier du SPP fédéral Intégration sociale dans le cadre du plan de lutte contre la fracture numérique.

²⁵ Ce projet a été initié en 2009 dans le cadre de l'appel à projets «D'une rive à l'autre» de la Fondation Roi Baudouin. Il a pu ensuite être poursuivi grâce au subside octroyé par le SPP Intégration Sociale dans le cadre de l'appel à projets «Construire des ponts entre le monde numérique des jeunes et la société de l'information» (2010-2011). Aujourd'hui, la pérennité du projet est assurée grâce au partenariat mis en place entre les trois associations de la commune

jeunes, étant donné qu'elles constituent des outils d'identification et de référence par excellence au sein de cette jeune génération.

Pour ce faire, un partenariat s'est établi avec la maison des jeunes et l'espace public numérique d'Yvoir. La première assure la formation des jeunes aux médias et le second met à leur disposition le matériel nécessaire au court-métrage.

Concrètement, les ateliers prennent différentes formes: du visionnage de reportages journalistes existants, à la diffusion des créations via des blogs/réseaux sociaux, en passant par l'apprentissage des aspects techniques de tournage et de montage ainsi et de l'écriture journalistique, toutes les étapes sont réalisées par leurs soins. L'initiative se prolonge et s'étend aujourd'hui à d'autres maisons des jeunes de la région, lesquelles ont pris contact avec les jeunes de la MJ d'Yvoir pour servir de personnes ressources lors des prochains ateliers qu'elles organiseront avec leurs propres jeunes.

Cette initiative constitue donc un nouvel outil expression citoyenne pour la jeunesse défavorisée de la commune d'Yvoir. Elle tente aussi d'instaurer une dynamique d'ouverture et cohésion en créant des liens sociaux entre des jeunes d'horizons différents. La participation active des jeunes à l'ensemble des étapes de la production et de la diffusion du projet témoigne d'une volonté de les placer au cœur des démarches de co-création. Cette initiative s'inscrit dans une logique valorisation et d'autonomisation des jeunes à deux niveaux : les jeunes apprennent à s'exprimer de manière critique à travers leurs propres productions médiatiques, d'une part ; ils peuvent se convertir en «passeurs de compétences» afin d'initier eux-mêmes d'autres jeunes à ces médias et favoriser ainsi l'apprentissage entre pairs, d'autre part.

Corsaires Tv: une Web TV locale et participative

Créée début 2011 par l'asbl les Corsaires, CTV est une webTV qui propose un magazine mensuel en ligne de 15 minutes sur les initiatives citoyennes qui émergent dans les quartiers populaires d'Anderlecht. Cette initiative est née d'une volonté d'apporter un contre-point à l'image souvent négative véhiculée par les médias traditionnels sur les quartiers populaires de Bruxelles et sur leurs jeunes. Elle poursuit plusieurs ambitions :

- mener un travail participatif avec les associations locales et leur public jeune en voie ou non de réinsertion socio-professionnelle ;
- proposer un outil d'information alternatif sur des initiatives citoyennes locales qui bénéficient de peu de visibilité dans les médias traditionnels ;

- développer un moyen de lutte contre les inégalités numériques et un outil d'éducation aux médias destiné aux jeunes de ces quartiers fragilisés sur le plan socio-économique et culturel.

CTV publie chaque mois en ligne une capsule vidéo réalisée par des groupes de jeunes issus des associations partenaires du projet (organismes d'insertion socioprofessionnelle, maisons de quartiers, etc.). Concrètement, cette initiation a lieu au cours de deux ateliers conjoints : le comité de rédaction est chargé de choisir les séquences du mois, d'écrire les textes et de présenter les sujets à l'antenne ; le comité technique assure, quant à lui, dans les conditions du direct, l'enregistrement en studio et la mise en ligne du reportage sur le Web. Ainsi, CTV propose une expérience formative participative qui exploite les compétences des jeunes participants et leur permet d'en développer de nouvelles en termes de compétences numériques, d'esprit critique, d'expression écrite et orale, de travail en équipe, etc.

Ce projet impulse une dynamique participative chez les jeunes du quartier en les prenant comme relais pour valoriser les initiatives citoyennes locales. Outre le développement de compétences numériques des jeunes, ces créations permettent de valoriser leur identité multiculturelle et celle de leur quartier. Dès lors, l'initiative ne se focalise pas seulement sur les jeunes, elle se donne aussi l'ambition d'observer la réalité sociale d'un quartier en donnant la parole à ses associations et ses habitants. En ce sens, elle offre une réflexion sur le «vivre ensemble» dans un quartier qui souffre de préjugés du fait d'une certaine précarité socioéconomique.

Analyse transversale : des dispositifs d'innovation sociale

Les ambitions de chaque dispositif présenté ci-dessus sont novatrices dans la mesure où elles rencontrent les récentes recommandations formulées dans le rapport de «Préparation de la deuxième phase du plan national de lutte contre la fracture numérique 2011-2015» (Brotcorne et al., 2010). Ce rapport formule notamment des propositions qui plaident en faveur de la convergence du travail social et du travail spécifique d'accompagnement aux usages des technologies numériques à destination des publics vulnérables, comme les jeunes en difficulté. L'implication des professionnels de l'action sociale dans la lutte contre les inégalités numériques apparaît fondamentale dans la mesure où les politiques d'inclusion numérique ne peuvent faire l'économie d'une approche intégrée de la question de l'exclusion sociale et laisser à la marge les secteurs qui travaillent à l'éradication des autres formes d'exclusion.

Pour les quatre projets présentés dans cet article, la transversalité est au cœur de la démarche. La mutualisation des compétences des professionnels de l'accompagnement aux usages des médias numériques avec ceux de l'action sociale ou de l'éducation permanente apparaît comme le seul moyen d'offrir des réponses adaptées à des besoins de jeunes identifiés, mais que, seule, chaque association n'est pas en capacité de donner. Pour Briec Guffens, coordinateur du projet Kulturopoing à Action Ciné Média Jeunes, cette transversalité dans le travail a toute sa pertinence : « C'est idéal d'intégrer une activité comme Kulturopoing dans une structure d'aide à la jeunesse car les éducateurs spécialisés, grâce au travail de proximité qu'ils réalisent auprès des jeunes, nous servent de relais privilégié pour gagner leur confiance et les « accrocher » au projet (...) Dans ce genre de situations, où les jeunes vivent des périodes de crise, la fonction du travailleur social est complémentaire et essentielle au bon déroulement du travail du mediacoach. »

L'articulation d'interventions de professionnels issus de secteurs différents constitue d'ailleurs, selon une recherche récente menée à la demande de l'Observatoire de l'enfance, de la jeunesse et de l'aide à la jeunesse, une des cinq conditions qui permettent de caractériser un dispositif comme une innovation sociale. Cette approche multi-acteurs est d'autant plus pertinente dans le champ d'interventions auprès des jeunes en difficulté que la problématique du décrochage scolaire et plus largement social est complexe et demande souvent des réponses qui se situent « à cheval » entre les frontières institutionnelles.

À la frontière entre l'aide à la jeunesse, l'insertion et l'éducation permanente, les quatre dispositifs présentés dans cet article ont aussi en commun de mettre un point d'honneur à placer la participation active des jeunes bénéficiaires au centre de leur démarche éducative. Celle-ci constitue une seconde condition pour considérer le caractère innovant d'un projet social. Qu'il s'agisse de remobiliser les jeunes en décrochage scolaire, de valoriser les créations artistiques de jeunes de quartiers défavorisés de la Capitale, de prendre les jeunes comme relais privilégié pour renforcer la cohésion sociale et le vivre ensemble au sein d'un quartier, d'un village ou de les convertir en « passeurs de compétences », ces initiatives donnent la parole aux jeunes les plus vulnérables et tentent de développer leur implication citoyenne à partir de préoccupations qui les touchent et ont du sens pour eux. Prendre au sérieux ce que ces jeunes ont à exprimer et à raconter constitue un levier important pour la valoriser de leurs propres compétences et leur propre « vécu » ; leur donner un espace d'expression constitue déjà en soi un premier pas vers leur émancipation et leur réintégration constructive à la société.

Par ailleurs, un caractère innovant fondamental qui rassemble ces quatre projets de passerelles numériques, et qui justifie leur présentation dans le cadre de cet article, tient à ce que ces initiatives prennent appui sur les outils numériques pour développer des actions de médiation sociale auprès de jeunes socialement vulnérables en transition, en vue de remobiliser leur participation à la vie sociale. A l'heure où les usages des technologies numériques se sont routinisés chez la plupart des jeunes, y compris chez ceux en difficulté, il semble pertinent de se saisir d'un support qui fait partie intégrante de la culture jeune, comme outil privilégié pour le travail socio-éducatif à leur égard. Pour la coordinatrice du projet CTV de l'asbl les Corsaires, c'est une des raisons majeures de l'adhésion enthousiaste et volontaire des jeunes au projet : « l'accueil des jeunes est très positif, notamment car on leur propose de travailler avec un outil 'sexy', qui leur parle ». Ce travail a d'autant plus de sens pour ces jeunes qu'ils produisent, à partir de préoccupations et d'outils qui les interpellent, des réalisations concrètes potentiellement valorisables.

Compte tenu de la forte fonction identitaire et intégrative des TIC auprès de cette génération, leur usage critique et constructif par les jeunes socialement vulnérables, dans le cadre spécifique d'interventions socio-éducatives, leur permet de tirer parti des bénéfices que ces outils apportent tant en termes de revalorisation personnelle, que de remobilisation citoyenne et, plus largement, de réintégration sociale.

Dans les quatre initiatives décrites dans cet article, les technologies numériques constituent dès lors un point d'accroche original pour outiller ces jeunes à davantage de participation citoyenne et pour développer leurs moyens d'agir dans l'espace public. Comme l'explique le coordinateur de Créart.net d'asbl Lutte contre l'exclusion sociale à Molenbeek : « l'objectif de l'atelier portant sur la mise en ligne de leur création et leur diffusion est que les jeunes se rendent compte de la puissance d'agir qu'ils ont dans les mains avec ces outils ».

Ainsi, la formation à l'utilisation des technologies numériques et à leurs usages critiques dans le cadre de ces projets ne constitue pas une fin en soi. Si le développement des compétences numériques est un objectif, il n'est pas le seul. Ces initiatives visent aussi, de manière sous-jacente, à développer chez les jeunes des compétences sociales plus transversales comme l'expression écrite et orale, le sens critique, le travail en équipe, la confiance en soi, l'autonomie, la citoyenneté active, etc. Ces compétences constituent autant d'éléments qui permettent de développer une certaine « maturité » personnelle, essentielle pour devenir de jeunes acteurs-citoyens à part entière.

C'est donc bien dans une logique émancipatrice et avec le souci de développer une approche des jeunes socialement vulnérables que les associations initiatrices de ces projets ont la

volonté de travailler. En cherchant à donner des réponses intégrées aux besoins de ces jeunes en dehors de toute logique de « formatage » au marché de l'emploi, ces organisations de terrain participent à la construction de ce que Marc Thommès, directeur général adjoint de Bruxelles Formation et président du Conseil de l'éducation et de la formation, considère comme « un espace clé qui n'est pourtant pas consolidé : un espace tiers entre l'espace emploi, les organismes d'emploi et l'espace enseignement formation, qui joue le rôle de sorte 'sas' proposant le développement d'autres formes de citoyenneté, essentielles pour améliorer la confiance en soi, premier pas vers la re-socialisation ». ²⁶

Conclusions

Cet article avait pour objectif de proposer une synthèse de deux recherches successives, réalisées l'une en 2009, l'autre en 2011, en vue d'analyser dans quelle mesure les recommandations formulées au terme de la première étude sur les jeunes en risque de marginalisation numérique étaient pertinentes pour les acteurs des secteurs concernés dans l'action sociale.

Les conclusions de la première recherche soulignaient que le défi principal de l'inclusion numérique des jeunes socialement vulnérables consistait à construire des passerelles afin d'apprendre à ces jeunes à naviguer de façon autonome entre leur monde numérique, souvent cantonné à des usages récréatifs de base, et celui de la sphère socioéconomique et citoyenne.

Deux ans et demi plus tard, les résultats d'une recherche portant sur l'analyse de bonnes pratiques en termes d'usages des outils numériques au service d'un renforcement de l'expression citoyenne et de la participation démocratique, en Wallonie et à Bruxelles, ont mis en évidence l'existence d'initiatives de terrain destinées à combattre les risques de marginalisation numérique chez les jeunes socialement vulnérables. Certaines de ces initiatives ont été lancées suite à un appel à projets du SPP Intégration sociale, qui était le commanditaire de la première étude et qui a concrétisé une de ses recommandations.

Au terme de cette analyse, on constate que les recommandations de la première étude semblent bien rencontrées les besoins des professionnels qui travaillent avec ces jeunes. Toutefois, il est intéressant de noter que les initiatives présentées dans cet article ont la particularité de partir des réalités du monde numérique des jeunes et non directement des besoins, en termes de compétences TIC, des acteurs de la sphère socioéconomique. Les

²⁶ Propos issus de « Les transitions des jeunes école-vie active ». *Compte-rendu du colloque européen* organisé le 29-30 novembre 2010, par la Commission Consultative Formation-Emploi-Enseignement.

démarches d'accompagnement au cœur des quatre projets s'inscrivent ainsi quelque peu en porte-à-faux par rapport aux dispositifs classiques de formation et d'insertion socioprofessionnelle, qui visent trop souvent à calquer le profil des jeunes aux besoins du marché. Ces projets prônent l'idée que ce n'est non seulement aux jeunes à s'adapter à la société mais aussi à la société de faire un pas vers eux pour les aider à s'y réintégrer, en prenant en compte leurs spécificités.

Le défi essentiel actuel de ces initiatives pilotes, qui relèvent davantage d'expérimentations que de dispositifs pérennes, est de passer d'une dynamique « instituante » à une dynamique « instituée ». L'objectif est d'essaimer ces initiatives afin de toucher un public plus large. Ce passage est complexe parce qu'il faut notamment franchir les barrières institutionnelles, mais il implique aussi une profonde réflexion sur leurs conditions de transférabilité et de généralisation à l'ensemble des secteurs concernés. Ceci ne peut se faire sans l'appui d'une évaluation rigoureuse qui mesure la pertinence et l'efficacité des résultats de ces initiatives expérimentales innovantes.

Références

- BOONAERT, T., & VETTENBURG, N. (2009). *Jongeren en ICT, een divers publiek*. In Vettenburg & al. (eds), *Jongeren binnenstebuiten*, Jeugd Onderzoekplatform (JOP), Leuven: Acco.
- BOUTET, A. & TRÉMEMBERT, J. (2009). Mieux comprendre les situations de non-usage des TIC – Le cas de l'informatique et d'internet. *Les Cahiers du Numérique*, vol.5 n°1, Paris : Hermès Lavoisier.
- BROTCORNE, P. (2012). *Les outils numériques au service d'une participation citoyenne et démocratique renforcée*. Gosselies : Centre de compétences TechnofuturTIC.
- BROTCORNE, P. & VALENDUC, G. (2009). "Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet". *Les Cahiers du Numérique*, vol.5 n°1, Paris : 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.
- BROTCORNE P., DEKELVER J., MERTENS L., NICOLAY K., VALENDUC G. (2010), *Préparation de la deuxième phase du plan national de lutte contre la fracture numérique 2011-2015*, Rapport pour le SPP fédéral Intégration sociale, Bruxelles.
- DEWAN, S., RIGGINS, F.J. (2005). The digital divide: current and future research directions. *Journal of the Association for information systems*, vol. 6, n° 12, Atlanta, 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*, New York: Russel Sage Foudation, 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. *Journal of Youth Studies*, vol.4, n°4, 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*, Agora/INJEP, n°46, Paris : L'Harmattan.
- GAZIER, B. (2007). Marchés transitionnels du travail et insertion par l'activité économique. *Économie & Humanisme*, juin 2007, 33-39.
- HARGITTAI, E. & HINNANT, A. (2008). Digital Inequality: Differences in Young Adults' Use of the Internet. *Communication Research*, vol. 35 n°5, 602-621.
- HARGITTAI, E. (2002). Second-order digital divide: differences in people's online skills. *First Monday*, vol. 7 n°4, Chicago: University of Illinois.
- LIVINGSTONE, S. & HELSPER, E. (2007). Gradations in digital inclusion: children, young people and the digital divide. *New Media and Society*, vol.9 n°4, 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.
- MESSIN, A. & JOUET, J. (2005). *Jeunes internautes avertis ou l'ordinaire des pratiques*. Conein, B., Massit-Foléa, F., Proulx, S. (eds), *Internet : une utopie limitée. Nouvelles régulations, nouvelles solidarités*. Québec : Presse de l'Université de Laval.
- PRENSKY, M. (2001). Digital natives, digital immigrants. *On the Horizon*, vol.9 n°5, 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. *New Media and Society*, vol. 6, n°3, London: Sage publications, 341-362.
- SELWYN, N. (2006). Digital division or digital decision? A study of non-users and low-users of computers. *Poetics* n° 34, Elsevier, 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 (2011). *Statistiques sur l'usage des TIC par les individus et par les ménages*, Bruxelles : SPF économie, DGSIE.
- 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. *Terminal*, n° 95-96, Paris : L'Harmattan, 137-154.
- VETTENBURG, N., DEKLERCK, J., SIANGERS, J. (eds) (2010), *Jongeren in cijfers en letters – Bevindingen uit de JOP-monitor 2*, Leuven: Acco.
- WALLIS, C. (2006). The multitasking generation. *Time*, 167, 48-55.