

Adultes en difficulté avec l'écrit et nouvelles technologies : quel accès et quels usages ?



Iria Galván Castaño

Article. Lire et Ecrire Bruxelles. Novembre 2019

Cet article analyse les résultats d'un sondage réalisé auprès de 109 apprenantes et apprenants de l'asbl Lire et Ecrire Bruxelles sur leur accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication et sur leur utilisation de ces outils pour communiquer, s'épanouir, s'informer et réaliser des opérations économiques.



Lire et Ecrire
Bruxelles

INTRODUCTION

POURQUOI CE SONDAGE ?

En septembre 2018, nous, l'équipe recherche de Lire et Ecrire Bruxelles (LEEB), avons été sollicités par nos collègues pour animer une formation sur l'accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) pour les personnes en difficulté avec l'écrit et sur l'utilisation qu'elles en font. Nous avons trouvé cette demande pertinente et intéressante. D'une part, car dans une société de plus en plus digitalisée, avoir accès à certains appareils et applications et en maîtriser l'usage semblent nécessaires pour participer à la société. Ensuite, parce qu'après une première revue de la littérature, nous nous sommes rendu compte de la pénurie d'études sur l'accès aux NTIC et sur leurs usages par les personnes analphabètes. Il y a une littérature dédiée à cette thématique en ce qui concerne les personnes peu formées, mais rien de spécifique n'a été trouvé lors de la recherche bibliographique sur les adultes en difficulté avec l'écrit.

Après une période de lecture et de discussion, nous avons décidé de faire nous-mêmes un sondage parmi les apprenantes et les apprenants de LEEB. En effet, une des missions de notre association est l'alphabétisation populaire des adultes à Bruxelles. En 2018, 1.911 personnes ont été formées à Bruxelles par un formateur ou une formatrice de LEEB (Lire et Ecrire Bruxelles 2019 : 70).

Le but de ce sondage est de collecter des informations sur l'accès des adultes en difficulté avec l'écrit aux nouvelles technologies et sur les usages qu'ils en font.

LE QUESTIONNAIRE

Pour décider des questions à poser aux apprenants¹, nous avons commencé par parler avec nos collègues qui sont en contact direct avec la formation en nouvelles technologies. Nous avons discuté avec Fabien Masson, conseiller pédagogique et responsable du projet « lutte contre la fracture numérique » à LEEB. Nous avons aussi débattu avec Isabelle Chasse, coordinatrice de la mission formation du secteur à LEEB, ainsi qu'avec les formatrices et les formateurs qui composent le Groupe de travail TIC dans notre association.

Ensuite, nous avons défini ce que sont, pour nous, les nouvelles technologies. Comme nous le rappellent les chercheuses de l'Université Catholique Louvain, Périne Brotcorne et Patricia Vendramin : « Les technologies de l'information et de la communication numériques (TIC) font l'objet d'une multitude de définitions, tantôt élargies, tantôt plus restrictives. Il s'agit d'une "notion parapluie" » (Brotcorne et Vendramin 2017 : 6). Face à ces multiples possibilités, nous avons décidé d'être pragmatiques. A partir de la revue de la littérature que nous avons faite et des intérêts et besoins des travailleuses et travailleurs de LEEB, nous avons considéré comme des NTIC certains appareils, dont l'ordinateur, la tablette, les téléphones portables (*smartphones ou non*), le GPS (système de géolocalisation par satellite), la console de jeu, la télévision numérique, les appareils photo et la vidéo numériques, ainsi que les logiciels et les services associés, y compris bien évidemment Internet.

Après, nous avons analysé certains sondages déjà réalisés sur les NTIC. Nous nous sommes inspirés des indicateurs du *Baromètre de la société de l'information* réalisé par le Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie belge. Le *Baromètre* reprend un ensemble d'indicateurs belges et européens pertinents sur les technologies de l'information et de la communication. Parmi les indicateurs européens, on trouve ceux du sondage européen *Digital Economy and Society Index* (DESI). Depuis 2014, le DESI mesure les avancées des pays de l'UE

1. Nous utiliserons le terme « apprenant » pour nous référer tant aux apprenants hommes qu'aux apprenantes femmes et ce, afin de faciliter la lecture. Néanmoins, nous sommes conscientes que l'utilisation du masculin en tant que neutre pose problème car il rend invisible le fait que la plupart des apprenants sont des femmes.

en ce qui concerne l'économie et la numérisation de la société. En 2018, la Belgique a été classée neuvième pays de l'UE² (sur les 28 nations formant l'UE).

Nous avons donc réutilisé certaines questions posées dans le *Baromètre* afin d'avoir un point de repère pour pouvoir réaliser des comparaisons. En effet, **réaliser des comparaisons avec la population en général est fondamental pour savoir si nous sommes face à un public qui subit ou non une inégalité.**

Notre questionnaire (Annexe 1) est donc un mélange de questions posées dans le *Baromètre de la société de l'information* et de questions qui intéressent nos collègues de l'association et notre équipe. Nous avons posé 24 questions aux apprenants, certaines étant elles-mêmes composées de sous-questions. Les sept premières questions concernent l'accès aux NTIC, les autres concernent leurs utilisations.

Cependant, il faut savoir que nous n'avons pas tenu compte dans cet article des réponses relatives à quatre questions concernant l'utilisation. Nous avons décidé de ne pas inclure les questions 16 et 17 relatives au média (Voir Annexe 1) car il nous semblait que ce thème s'éloignait du sujet principal de la présente publication.

Nous avons aussi décidé de ne pas inclure les résultats des questions 22 et 23. Nous nous sommes rendu compte en faisant le sondage que la question 22, « Est-ce que quelqu'un vous aide? », était plutôt une question propre à un entretien qualitatif. « Se faire aider » était compris de façon très différente par les personnes interviewées. De plus, certaines personnes nous confiaient facilement qu'elles étaient aidées par des proches alors que d'autres semblaient gênées de partager cette information avec le reste du groupe.

Les réponses données à la question 23, « Quelle est votre utilisation de l'Internet (tous les emplacements et les méthodes d'accès inclus) ? », étaient très souvent en contradiction avec les usages que les apprenants avaient décrits dans le sondage. Par exemple, beaucoup d'apprenants disaient utiliser WhatsApp pour appeler ou envoyer des messages de façon quotidienne, mais ils répondaient qu'ils utilisaient Internet « Au moins une fois par semaine en moyenne au cours des trois derniers mois avant l'enquête » (de façon régulière). D'après leur description de leur usage, nous pensons que leur utilisation était plutôt « chaque jour ou presque chaque jour en moyenne dans les trois derniers mois avant l'enquête » (de façon fréquente).

En somme, pour des raisons de cohérence et à cause de la qualité des réponses obtenues, cet article ne recueille que les résultats de 19 des 24 questions posées aux apprenants

LA COLLECTE DES INFORMATIONS

Pour réaliser ce sondage, nous avons pu compter sur la précieuse collaboration de Fabien Masson et de 11 formateurs de LEEB. Parfois, le sondage a été exclusivement réalisé par les formateurs. Parfois, l'équipe recherche a réalisé le sondage en présence du formateur du groupe en question.

Le sondage était proposé aux apprenants lors du temps de formation à LEEB de façon volontaire et anonyme. Les personnes qui voulaient participer s'asseyaient toutes autour d'une table et le formateur et/ou la personne de l'équipe recherche posai(en)t les questions et prenai(en)t directement note des réponses.

Les informations relatives au profil sociodémographique des apprenants qui ont participé au sondage ont été recueillies directement par l'équipe recherche sur base des données de LEEB, à partir du nom de l'apprenant.

2. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

L'ÉCHANTILLON

En octobre 2018, nous avons fait un sondage sur 81 apprenants qui fréquentaient neuf groupes de formation qui utilisaient de manière transversale et hebdomadaire les NTIC (ou plutôt qui allaient commencer à les utiliser, puisque en octobre la formation venait juste de commencer). Les résultats de ce premier échantillon ont été présentés à la formation interne des travailleurs de LEEB « L'alpha en question » en novembre 2018. Entre avril et mai 2019, nous avons interviewé 28 apprenants supplémentaires, qui appartenaient à quatre autres groupes de formation qui n'utilisaient pas les NTIC de façon courante. Au total, nous avons donc sondé 109 apprenants qui fréquentaient 13 groupes de formation de LEEB.

Nous avons interviewé 65 femmes et 44 hommes, respectivement 60% et 40% des personnes interrogées. Le pourcentage d'hommes est un peu plus élevé que le pourcentage moyen des apprenants hommes de LEEB en 2018. Au sein de l'association, 67% des personnes qui suivent des formations en alphabétisation sont des apprenantes et 33% des apprenants (Lire et Ecrire Bruxelles 2019 : 71).

En ce qui concerne l'âge, notre échantillon est légèrement plus âgé que la moyenne de LEEB en 2018 (Lire et Ecrire Bruxelles 2019 : 76). Une des limites de ce sondage est que justement, nous n'avons pu interviewer que deux jeunes de moins de 24 ans (alors qu'idéalement nous aurions dû en interroger cinq).

Tableau 1 : Apprenants interrogés selon leur âge

	Echantillon		LEE B 2018
	N°	%	%
Moins de 24 ans	2	2%	5%
Entre 25 et 34 ans	16	15%	19%
Entre 35 et 44 ans	38	35%	28%
Entre 45 et 54 ans	30	28%	22%
Entre 55 et 64 ans	17	16%	16%
Plus de 65 ans	5	5%	3%
Inconnu	1	1%	7%
Total	109	100%	100%

Concernant le statut socioprofessionnel, les apprenants que nous avons interviewés (comme notre public en général) sont très fragilisés socialement et économiquement. Seulement 5% des personnes interviewées travaillent (4 femmes et un homme), 17% dépendent du chômage et 27% du CPAS, 44% n'ont pas de revenus.

Ces pourcentages sont similaires aux pourcentages des apprenants qui ont fréquenté nos formations en 2018. Néanmoins, nous constatons un pourcentage étrangement élevé (27%) des personnes catégorisées dans le statut socioprofessionnel « autre » et un pourcentage très bas d'« inconnus » (1%). Alors que si nous observons la moyenne de LEEB en 2018, 20% des personnes ont un statut socioprofessionnel « inconnu » et 10% ont un statut « autre » (Lire et Ecrire Bruxelles 2019 : 79). Ces données nous interpellent, nous nous demandons si, dans les groupes que nous avons rencontrés, des personnes avec un statut « inconnu » n'ont pas été encodées par erreur dans le statut socioprofessionnel « autre ».

Tableau 2 : Apprenants interrogés selon leur statut socioprofessionnel

	Echantillon		LEEB 2018
	N°	%	%
Travail	5	5%	3%
Chômage	18	17%	12%
CPAS	29	27%	30%
Pension	4	4%	2%
Mutuelle	4	4%	2%
Au foyer	19	17%	21%
Autre	29	27%	10%
Inconnu	1	1%	20%
Total	109	100%	100%

Par rapport au type de formation suivie par les apprenants qui ont participé au sondage, **nous avons questionné majoritairement des personnes en difficulté avec l'écrit, francophones ou qui maîtrisent le français à l'oral.** Ce public fréquente des formations appelées « lecture et écriture »³, où la priorité est l'apprentissage de la lecture et de l'écriture. **Alors que la majorité de notre public a aussi des difficultés d'expression orale en français.** Ce dernier public fréquente des formations de type « oral »⁴ où la priorité est l'apprentissage oral de la langue française. En plus, nous n'avons pas fait ce sondage parmi des apprenants qui fréquentent les formations en « Français Langue Etrangère (FLE) de base »⁵. Autrement dit, il y a une surreprésentation des apprenants qui suivent des formations dites de « lecture et écriture ». Il s'agit, probablement, de la limite la plus importante de ce sondage.

Tableau 3 : Apprenants interrogés selon le type et le niveau de formation qu'ils fréquentent

	Echantillon			LEEB 2018
	N°	%	%	%
Oral déb	6	6%	21%	53%
Oral 1	14	13%		
Oral 2	3	3%		
LEE 1	48	44%	79%	34%
LEE 2	31	28%		
LEE 3	7	6%		
FLE de base	0	0%	0%	11%
(Ateliers)	-	-	-	2%
Total	109	100%	100%	100%

Pour bien interpréter les résultats, il faut tenir compte du fait que beaucoup des apprenants ne suivent pas un chemin de formation linéaire ; c'est-à-dire, depuis le niveau « oral débutant » jusqu'au niveau « lecture et écriture 3 ». Les itinéraires sont très divers. D'abord, parce que les personnes partent de niveaux de compétence différents en français oral, en lecture et en écriture. Ensuite, parce que les abandons et les reprises de formation font partie du parcours des adultes, y compris des apprenants en alphabétisation.

3. « Lecture et écriture » ou « Alphabétisation » : « Apprendre à parler, lire, écrire, calculer, ... pour des adultes francophones ou maîtrisant le français à l'oral, n'ayant jamais été scolarisés ou n'ayant acquis aucun diplôme ni en Belgique, ni à l'étranger (ou ne maîtrisant pas les compétences correspondant au CEB). » (Lire et Ecrire Bruxelles 2016 : 7)

4. « Oral » ou « Alphabétisation FLE (Français Langue Etrangère) » : « Apprendre à parler, lire, écrire, calculer, ... pour des adultes non francophones n'ayant jamais été scolarisés ou n'ayant acquis aucun diplôme ni en Belgique, ni à l'étranger (ou ne maîtrisant pas les compétences correspondant au CEB). » (Lire et Ecrire Bruxelles 2016 : 7)

5. « FLE de base » : « Apprendre à parler et écrire en français pour des adultes ne sachant pas ou peu s'exprimer en français et dont le diplôme scolaire le plus élevé est le CEB (ou qui ont les compétences équivalentes). » (Lire et Ecrire Bruxelles 2016 : 7)

LES LIMITES DE LA DÉMARCHE

Une partie des limites de ce sondage sont en lien avec les limites de notre échantillon. Comme nous venons de le décrire, nous avons interviewé **seulement 2 jeunes de moins de 24 ans** (alors qu'idéalement nous devrions en avoir interviewé 5). Donc, toutes les données qui concernent les jeunes de moins de 24 ans doivent être prises avec beaucoup de précaution.

L'autre limite en lien avec l'échantillon est probablement la plus importante de ce sondage : **notre échantillon est composé à 79% par des apprenants qui fréquentent les formations « lecture et écriture »**, alors que le public de ce type de formation ne représente que 34% des apprenants en 2018 (Lire et Ecrire Bruxelles, 2019 : 72). Cette limite est une conséquence du processus de recherche. Au départ, le sondage ne concernait que les groupes « TIC » (les groupes qui travaillent de façon hebdomadaire avec les nouvelles technologies), qui sont par définition inscrits aux formations en « lecture et écriture ». Par la suite, nous avons décidé d'ouvrir cette enquête à d'autres groupes « non TIC », incluant des groupes « oral ».

Au fur et en mesure que nous répétons la grille d'entretien dans des nouveaux groupes, nous posons les questions de façon plus intelligible pour le public. Nous nous rendons compte des exemples qui fonctionnaient mieux que d'autres pour comprendre les questions et pour que les apprenants soient conscients de leurs pratiques. Par exemple, quand nous demandions aux apprenants s'ils partageaient de la musique via les nouvelles technologies avec leurs amis ou leur famille, la réponse majoritaire était non. Alors que quand nous avons posé la même question parmi les groupes en avril et mai (pendant le Ramadan) en donnant comme exemple s'ils partageaient des récits du Coran chantés, la réponse majoritaire était oui. Un autre exemple, si nous demandions aux apprenants s'ils cherchaient d'autres informations sur Internet que les exemples proposés dans la grille d'entretien (des dictionnaires, des traducteurs, Actiris, d'autres sites de recherche d'emploi, *Google map* ou la STIB), la plupart disait que non. Alors que si nous demandions directement s'ils cherchaient des recettes de cuisine, une réponse positive était fréquente (surtout de la part des femmes). Comme le dit le proverbe : l'expérience est la mère des sciences.

Une autre limite de la démarche est en lien avec nos possibilités de comparaison avec les résultats du *Baromètre de la société de l'information*. D'abord, ce rapport se base sur une population dont l'âge est compris entre 16 et 74 ans. Les apprenants que nous avons interviewés ont entre 18 et 78 ans. De plus, le *Baromètre* reprend des informations sur les diverses activités exercées par les personnes établies en Belgique qui ont utilisé Internet au cours des 3 ou des 12 derniers mois en 2017 (Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie belge 2018 : 33 et 106). Le *Baromètre* compare donc les usages d'Internet chez les personnes âgées entre 16 et 74 ans qui l'utilisent. Selon ces données, 89% des hommes et 87% des femmes en Belgique ont utilisé Internet au cours des 3 derniers mois en 2017⁶. Pour notre étude, nous avons calculé les pourcentages d'utilisation pour toutes les personnes interviewées. Par conséquent, nous savons que la comparaison de nos résultats avec les résultats du *Baromètre de la société de l'information* est pertinente et intéressante, mais qu'elle a des limites.

6. <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages#panel-14>

DE L'ACCÈS AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES

Nos apprenants, qui sont très fragilisés socialement (seulement 5% des apprenants que nous avons interviewés ont un emploi), **subissent encore des inégalités par rapport à l'accès aux nouvelles technologies.**

En Belgique, 85% des ménages⁷ disposaient d'un ordinateur en 2017 (Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, 2018 : 102) mais seulement 46% des apprenants en possèdent un.

Tableau 4 : Accès des apprenants interrogés selon leur genre⁸

	Femmes		Hommes		Total général	
	N°	%	N°	%	N°	%
Ordinateur	33	51%	17	39%	50	46%
Tablette	28	43%	16	36%	44	40%
Téléphone	65	100%	44	100%	109	100%
Internet	58	89%	30	68%	88	81%
Total	65	100%	44	100%	109	100%

Pendant le sondage, certains apprenants nous ont expliqué qu'ils ont reçu d'un proche un vieil ordinateur (nous les avons donc catégorisés en tant qu'apprenants possédant un ordinateur). Certains nous ont expliqué qu'ils possèdent un ordinateur mais qu'il est en panne et qu'ils ne savent pas le réparer (nous les avons donc catégorisés en tant qu'apprenants ne possédant pas d'ordinateur). D'autres, nous ont expliqué qu'ils en ont à la maison pour leurs enfants mais qu'ils ne l'utilisent pas (nous les avons donc catégorisés en tant qu'apprenants possédant un ordinateur). Donc, avoir accès aux nouvelles technologies n'implique pas de les utiliser, ni de les maîtriser, ni de posséder un dispositif informatique performant.

Les tablettes sont presque autant populaires parmi les apprenants que parmi les ménages belges en général. En 2017, 47% des individus avaient une tablette en Belgique (Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, 2018 : 102) alors que 40% des apprenants en possèdent une.

Le téléphone portable est un appareil très populaire parmi notre public. Toutes les personnes interviewées en possèdent un (100%) alors que seulement 83% des individus en Belgique disaient en posséder un en 2017 (Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, 2018 : 102). Pendant le sondage, nous avons pu constater que l'immense majorité des individus interviewés possèdent un téléphone de type *smartphone*.

Ces données correspondent aux conclusions de la sociologue française Dominique Pasquier. En 2018, elle a publié deux ouvrages très intéressants pour notre étude : elle a coordonné un numéro de la Revue *Réseaux* dédié aux « Classes populaires en ligne » (2018a) et elle a réalisé une étude sur *L'Internet des familles modestes* dans la France rurale (2018b). Pasquier constate que les

7. « La dénomination «ménages belges.» et les expressions utilisant le mot «Belges.» (en référence aux ménages et/ou individus) qui figurent dans le baromètre se réfèrent aux «ménages en Belgique.» et aux «habitants de la Belgique.», étant entendu qu'il s'agit, selon les indicateurs, de la population âgée entre 16 et 74 ans ou de tranches d'âge au sein de cette population. » (Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, 2018 : 6).

8. Nous voudrions expliquer brièvement comment lire tous les tableaux qui suivent : dans les colonnes, nous avons décidé de montrer les pourcentages relatifs au total des personnes appartenant à la catégorie sociodémographique en question (hommes, femmes, moins de 24 ans, travailleurs, etc.), ce total de personnes appartenant à chaque catégorie étant repris à la dernière ligne nommée « Total » de chaque tableau. Il ne s'agit donc pas des pourcentages relatifs à tout l'échantillon (sauf pour la dernière colonne « Total général », qui reprend justement le total de l'échantillon sans distinction sociodémographique). Par exemple, dans le tableau 4, nous croisons deux variables : l'accès à différents outils informatiques (ordinateur, tablette, téléphone et Internet) et le genre des apprenants interviewés. Le tableau montre que 51% des femmes ont un ordinateur. Nous calculons ce pourcentage à partir du total des femmes : 33 sur 65 ont un ordinateur, donc 51%.

classes populaires⁹ préfèrent les outils sans clavier et sans souris, donc les *smartphones* et les tablettes, pour se connecter à Internet (Pasquier 2018a : 13). La même préférence est affichée chez les personnes que nous avons interviewées.

Par rapport à la connexion Internet, 81% des personnes interviewées déclarent avoir une connexion Internet, soit à leur maison soit sur leur *smartphone*. En Belgique, 86% des ménages disposent d'une connexion Internet (Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, 2018 : 103). Notre public est donc moins connecté que la population belge en général. Il est intéressant de signaler que certains apprenants nous ont raconté lors du sondage que leur connexion Internet dépend de leur capacité financière à acheter une carte de téléphone prépayée (nous avons considéré que tous ces apprenants ont une connexion Internet). Il est intéressant de signaler ce détail parce que, d'un côté, ces personnes n'ont pas toujours une connexion Internet disponible et parce que, d'un autre côté, ces personnes qui n'ont pas les ressources pour s'abonner sont, justement, en train de payer plus cher leur connexion Internet que les personnes qui peuvent se permettre un abonnement (car la relation prix – données téléchargées est beaucoup moins avantageuse avec une carte prépayée).

En résumé, la fracture numérique de premier degré (l'accès) n'est pas encore complètement résorbée. Le public de LEEB cumule des exclusions sociales et économiques : femme, étranger ou d'origine étrangère, de langue maternelle autre que le français, qui a peu ou pas fréquenté l'école et qui dépend économiquement d'autres personnes (31% au foyer), de l'ONEM (12%) ou du CPAS (30%) (Lire et Ecrire Bruxelles 2019 : 79). Il s'agit donc d'un public extrêmement fragilisé, qui est exposé à des discriminations et/ou des exclusions de la part de la société et du système. **L'exclusion numérique semble faire partie du lot : les apprenants ont moins accès aux ordinateurs, aux tablettes et à la connexion Internet que la population belge en général. Il n'y a que l'accès aux téléphones portables qui fait exception.** Comme nous l'expliquerons ultérieurement, nous pensons que les téléphones sont extrêmement importants en tant qu'outil de communication pour les apprenants, qui sont essentiellement des étrangers ou des personnes d'origine étrangère.

> l'accès selon le genre

Par rapport au genre, notre sondage ne montre pas de discriminations des femmes concernant l'accès aux nouvelles technologies. En fait, les apprenantes de LEEB disposent plus souvent d'ordinateurs et de tablettes à la maison que leurs pairs masculins. Elles sont aussi plus connectées au réseau Internet que leurs collègues masculins.

Pourquoi ? Difficile à dire. Les apprenantes ont un statut socioprofessionnel plus fragile que leurs pairs masculins. Elles sont majoritaires parmi les apprenants interviewés qui dépendent du CPAS (76% sont des femmes) et parmi ceux qui n'ont pas de revenus (89% sont des femmes). Peut-être que nous pourrions trouver une réponse si nous connaissions la situation financière globale des ménages des apprenants et de nos apprenantes. Mais, pour l'instant, nous n'avons pas accès à ces données. Une autre possibilité est que les femmes qui fréquentent nos formations ont plus souvent d'enfants dans leur ménage que les hommes. Puisque, selon l'Enquête européenne sur la société de l'information, le fait d'avoir des enfants dans le ménage semble être un facteur favorable à la présence d'une connexion Internet à la maison (Valenduc 2012 : 4).

9. « Les "familles modestes" au cœur de cet ouvrage ne relèvent pas de la fraction la plus précaire des classes populaires : elles sont constituées d'ouvrier-es et d'employé-es, de personnes aides à domicile ou travaillant dans le secteur des services à la personne, emplois qui se maintiennent dans les territoires ruraux. » (Amsellem-Mainguy, Yaëlle, 2018. « Dominique Pasquier, *L'internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale* », dans *Lectures*).

Dans son ouvrage, Pasquier explique que les personnes interviewées se sentent moins à l'aise avec l'écrit, mais pas pour autant qu'elles sont analphabètes: « *le faible niveau scolaire des personnes étudiées génère une moindre aisance à l'expression écrite* » (Pasquier 2018b : 54). L'analphabétisme n'est pas mentionné.

> l'accès selon l'âge

Nous n'avons pas observé une relation directe entre l'âge et l'accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Toutefois, les résultats par rapport à l'accès montrent deux tendances en lien avec l'âge qui vont se répéter dans ce sondage. D'abord, les personnes interviewées de plus de 65 ans ont un accès plus limité aux NTIC et les utilisent beaucoup moins que leurs pairs plus jeunes. Ensuite, les apprenants dont l'âge est compris entre 55 et 64 ans accèdent plus souvent aux NTIC et les utilisent plus que ceux qui ont entre 45 et 54 ans.

Tableau 5 : Accès des apprenants interrogés selon leur âge

	Moins de 24 ans		Entre 25 et 34 ans		Entre 35 et 44 ans		Entre 45 et 54 ans		Entre 55 et 64 ans		Plus de 65 ans		Total général	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Ordinateur	1	50%	7	44%	20	53%	10	33%	10	59%	2	40%	50	46%
Tablette	0	0%	3	19%	20	53%	11	37%	9	53%	1	20%	44	40%
Téléphone	2	100%	16	100%	38	100%	30	100%	17	100%	5	100%	109	100%
Internet	1	50%	15	94%	35	92%	21	70%	13	76%	2	40%	88	81%
Total	2	100%	16	100%	38	100%	30	100%	17	100%	5	100%	109	100%

> l'accès selon le statut socioprofessionnel

Nous n'observons pas de lien entre l'accès aux NTIC et les revenus (travailleurs, chômeurs, personnes qui reçoivent un revenu du CPAS, de la mutuelle ou de la pension). Les travailleurs n'ont pas un accès facilité aux NTIC par rapport au reste des personnes interviewées.

En fait, nous observons que les personnes « au foyer » (90% sont des femmes) ont un meilleur accès aux NTIC que la moyenne. Elles disposent plus souvent d'un ordinateur, d'une tablette ou d'une connexion Internet que le reste des personnes interviewées. Une des hypothèses est que ces apprenants « au foyer » ne viennent en formation que quand la situation de leur ménage est stable au niveau social et économique.

Tableau 6 : Accès des apprenants interrogés selon leur statut socioprofessionnel

	Travail		Chômage		CPAS		Pension		Mutuelle		Au foyer		Autre		Total général	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Ordinateur	3	60%	7	39%	9	31%	2	50%	2	50%	11	58%	16	55%	50	46%
Tablette	1	20%	10	56%	12	41%	1	25%	2	50%	9	47%	9	31%	44	40%
Téléphone	5	100%	18	100%	29	100%	4	100%	4	100%	19	100%	29	100%	109	100%
Internet	4	80%	15	83%	2	76%	4	100%	3	75%	17	89%	22	76%	88	81%
Total	5	100%	18	100%	29	100%	4	100%	4	100%	19	100%	29	100%	109	100%

> l'accès selon le type de formation

Nous n'avons pas observé de différences systématiques d'accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication selon le type de formation fréquentée par les apprenants. Les apprenants en « lecture et écriture » ont un meilleur accès à l'ordinateur et la tablette que les apprenants en « oral ». Mais, les apprenants en « oral » disposent plus souvent d'une connexion Internet.

Tableau 7 : Accès des apprenants interrogés selon le type de formation

	Oral		Lecture et écriture		Total général	
	N°	%	N°	%	N°	%
Ordinateur	9	39%	41	48%	50	46%
Tablette	7	30%	37	43%	44	40%
Téléphone	23	100%	86	100%	109	100%
Internet	21	91%	67	78%	88	81%
Total	23	100%	86	100%	109	100%

En somme, nous observons que les personnes analphabètes à Bruxelles accèdent moins facilement aux nouvelles technologies que la population belge en général. L'accès à l'ordinateur semble être une des barrières évidentes, 85% des ménages belges disposent d'un ordinateur (Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, 2018 : 102) alors que seulement 46% des apprenants comptent sur cet avantage. L'accès à une tablette ou à une connexion Internet est légèrement plus bas que la moyenne en Belgique. Il n'y a que le téléphone qui ne suit pas cette tendance, puisque tous les apprenants interviewés en possèdent un.

Les raisons de cet accès inégal semblent multiples. D'abord, la situation socioprofessionnelle, et donc sociale et économique, des apprenants est certainement très fragile. Ensuite, les apprenants semblent préférer des outils au maniement tactile (qui requiert moins de recours à l'écrit), tels que le téléphone ou la tablette. Le genre et l'âge semblent aussi influencer l'accès des personnes interviewées, puisque les hommes et les apprenants de plus de 65 ans interviewés ont un accès aux NTIC nettement inférieur à la moyenne du sondage.

DE L'USAGE DES NOUVELLES TECHNOLOGIES

Nous avons distingué les usages des nouvelles technologies selon quatre catégories : communication, loisir, information et usages économiques. Notre ambition n'était pas d'englober tous les usages possibles, mais plutôt de nous renseigner sur certains des champs d'utilisation qui nous semblent directement en lien avec le travail des formateurs de LEEB (communication, loisir, information). Nous avons ajouté la question des usages économiques et particulièrement des services financiers, parce qu'il s'agit d'une demande très courante des apprenants, qui sont fort désireux de maîtriser les nouvelles technologies pour pouvoir acheter eux-mêmes leurs billets d'avion en ligne et pour gérer leur compte en banque.

DE LA COMMUNICATION

Les apprenants utilisent très souvent les NTIC pour communiquer de façon orale. Tous les apprenants interviewés appellent via la ligne téléphonique avec leur téléphone. La grande majorité d'entre eux (82%) utilisent aussi des applications comme WhatsApp, Messenger ou Skype pour faire des appels (et des appels vidéo). Alors que seulement 46% des individus belges, ayant utilisé Internet au cours des 3 derniers mois, ont téléphoné ou fait des appels vidéo via Internet (Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, 2018 : 106). Pendant le sondage, de nombreux apprenants nous ont expliqué qu'ils utilisaient aussi couramment ces applications pour envoyer des messages oraux, possibilité que nous n'avions pas incluse parmi les questions de ce sondage.

Nous nous demandons si l'utilisation du téléphone et des applications pour appeler (Skype, WhatsApp, Messenger, etc.) est très étendue parmi notre public en raison de l'origine étrangère de la plupart des apprenants.

L'étude réalisée par les chercheurs Mohamed Sakho Jimbira et Hadj Bangali Cissé sur l'usage d'Internet parmi les classes populaires sénégalaises répond à cette question. Sakho Jimbira et Cissé observent l'usage privilégié des téléphones et de WhatsApp parmi les marchands ambulants et les femmes de ménage analphabètes à Dakar. Les trois raisons fondamentales de ce succès sont : d'abord, le téléphone et WhatsApp permettent de contourner l'écrit. Ensuite, la gratuité (ou la presque gratuité) de l'échange permet aux personnes de rester en contact quotidien avec les membres de leur famille qui ne vivent pas à Dakar. Enfin, l'utilisation d'un téléphone connecté est fortement valorisée et permet à ces individus qui sont stigmatisés dans la société sénégalaise, à cause de leurs difficultés avec l'écrit, d'avoir le sentiment de participer à la modernité (Sakho Jimbira et Cissé 2018 : 173-193). Certainement, le contexte de l'étude est très différent du nôtre, mais nous pensons que leurs observations à Dakar peuvent nous inspirer pour créer des hypothèses à Bruxelles.

Tableau 8 : De la communication des apprenants interrogés selon leur genre

		Femmes		Hommes		Total général	
		N°	%	N°	%	N°	%
Téléphoner	avec le téléphone	65	100%	44	100%	109	100%
	avec une application : Skype, WhatsApp, etc.	55	85%	34	77%	89	82%
Envoyer et recevoir des SMS		42	65%	26	59%	68	62%
Envoyer et recevoir des courriers électroniques		20	31%	10	23%	30	28%
Participer aux réseaux sociaux		25	38%	27	61%	52	48%
Total		65	100%	44	100%	109	100%

Les outils de communication qui impliquent l'écrit sont beaucoup moins utilisés. Les apprenants utilisent parfois le service de messagerie SMS. 62% des apprenants disent avoir reçu ou envoyé des SMS. En parlant avec eux, ils nous expliquent que leur usage est souvent limité à quelques mots : « bonjour », « comment ça va ? », etc. Bref, s'ils utilisent les SMS, ce n'est que d'une façon assez limitée.

Par rapport au courrier électronique, **seulement 28% des apprenants ont envoyé ou reçu des emails.** Ce taux d'usage est très bas par rapport au 92% des individus en Belgique ayant utilisé Internet au cours des trois derniers mois en 2017, qui envoient et reçoivent des messages électroniques (Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, 2018 : 33). La difficulté des apprenants pour utiliser le courrier électronique n'est pas sans conséquences. De plus en plus de démarches administratives impliquent d'avoir un email et de savoir s'en servir. Par exemple, la recherche d'un emploi est extrêmement difficile sans le recours à un courrier électronique.

Par rapport aux réseaux sociaux, 48% des apprenants interviewés les utilisent pour communiquer ou pour s'informer. Un taux qui semble haut mais qui est pour autant beaucoup plus bas que le taux d'utilisation de la population belge : 82% des individus, ayant utilisé Internet au cours des trois derniers mois en 2017, communiquent sur des réseaux sociaux (Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, 2018 : 106).

Bien évidemment, les apprenants ont leurs astuces pour se débrouiller avec les moyens de communication écrits en ligne. Beaucoup nous ont dit qu'ils demandent de l'aide à un proche pour écrire ou lire un email ou un message. Un apprenant nous a expliqué qu'il a une application qui transforme en messages vocaux les SMS et les emails qu'il reçoit. Cette application lui a permis de communiquer avec son chef au travail.

Les personnes provenant des milieux modestes interviewées par Pasquier ont aussi des difficultés avec certains dispositifs de communication passant par l'écrit et ils ont aussi développé des astuces pour les contourner. D'abord, Pasquier a observé que, comme Valérie Beaudouin le constatait dès 2002 (Beaudouin, Valérie, 2002, « De la publication à la conversation. Lecture et écriture électroniques », *Réseaux*, n° 116, pp. 199-225) : « Les individus les moins diplômés investissent de préférence des dispositifs "sans mémoire" et qui reposent sur des "types d'écriture très éloignés des canons légitimes" comme les messageries instantanées, les chats ou Facebook. » (Pasquier 2018a : 15). De plus, « une seule adresse mail est souvent commune au couple, voire à la famille tout entière » (Pasquier 2018a : 13).

> de la communication selon le genre

Nous observons des usages différenciés selon le genre des apprenants. Les femmes utilisent plus souvent que les hommes les applications pour téléphoner tels que WhatsApp ou Skype (85% des femmes face à 77% des hommes). Elles envoient plus souvent des SMS (65% des femmes face à 59% des hommes) et des emails (31% des femmes face à 23% des hommes). Néanmoins, les hommes utilisent beaucoup plus souvent que les femmes (61% des hommes face à 38% des femmes) les réseaux sociaux.

Dans le *Baromètre de la société de l'information 2018* (Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, 2018 : 33), nous ne retrouvons pas ces différences de genre si marquées par rapport à l'usage des NTIC en communication. Il n'y a presque pas de différences entre les hommes et les femmes en ce qui concerne la réalisation d'appels téléphoniques ou vidéo (47% des femmes face à 46% des hommes). Il n'y a pas de différences de genre dans l'envoi ou la réception du courrier électronique. Puis, les femmes communiquent légèrement plus souvent sur des réseaux sociaux que les hommes (83% des femmes face à 81% des hommes).

Nous ne savons pas pourquoi, parmi les personnes que nous avons interviewées, les différences de genre par rapport à l'usage des NTIC pour communiquer sont si marquées. Ce point est donc une question à étudier.

> de la communication selon l'âge

Nous observons un lien entre l'âge et l'usage des nouvelles technologies pour communiquer. Au fur et en mesure que l'âge des apprenants augmente, les applications pour appeler sont de moins en moins utilisées (à l'exception de la tranche d'âge 55-64 ans). Il en va de même pour l'envoi et la réception des SMS et des emails, ainsi que pour la participation aux réseaux sociaux. Aucun apprenant de plus de 65 ans interviewé n'a envoyé ou reçu un email, ni n'a communiqué via un réseau social ; et très peu d'entre eux ont envoyé un SMS.

Tableau 9 : De la communication des apprenants interrogés selon leur âge

		Moins de 24 ans		Entre 25 et 34 ans		Entre 35 et 44 ans		Entre 45 et 54 ans		Entre 55 et 64 ans		Plus de 65 ans		Total général	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Téléphoner	Téléphone	2	100%	16	100%	38	100%	30	100%	17	100%	5	100%	109	100%
	App	2	100%	15	94%	36	95%	18	60%	14	82%	3	60%	89	82%
SMS		2	100%	13	81%	29	76%	10	33%	12	71%	1	20%	68	62%
Courrier électronique		0	0%	6	38%	15	39%	7	23%	2	12%	0	0%	30	28%
Réseaux sociaux		2	100%	10	63%	22	58%	11	37%	7	41%	0	0%	52	48%
Total		2	100%	16	100%	38	100%	30	100%	17	100%	5	100%	109	100%

Nous nous demandons pourquoi il y a un pic d'usage des NTIC parmi les personnes entre 55 et 64 ans. Notre hypothèse est que les apprenants entre 55 et 64 ans trouvent plus de temps libre à

dédier aux nouvelles technologies, car ils n'ont plus d'enfants en bas âge ou parce qu'ils subissent moins de pression pour trouver un emploi de la part d'Actiris ou de la société.

> de la communication selon le statut socioprofessionnel

Par rapport au statut socioprofessionnel des apprenants, nous n'observons pas une relation claire entre les statuts que nous considérons comme plus fragiles (CPAS, « au foyer », ou « autre ») et l'usage des nouvelles technologies pour communiquer.

Il y a quand même une donnée qui a attiré notre attention : travailler ne semble pas favoriser un usage plus fréquent des nouvelles technologies pour communiquer. Aucun des travailleurs n'a jamais envoyé un email, seulement 20% ont envoyé un SMS et 60% utilisent des applications pour téléphoner ou faire des appels vidéo. Nous nous sommes demandé s'il y avait une relation avec le type de formation suivie par ces cinq apprenants qui travaillent : les cinq fréquentent des formations en « lecture et écriture » (LEE 1 pour être précis). Or justement, nous allons observer dans le prochain paragraphe que les apprenants qui fréquentent des formations de ce type envoient ou reçoivent plus souvent des emails.

Tableau 10 : De la communication des apprenants interrogés selon leur statut socioprofessionnel

		Travail		Chômage		CPAS		Pension		Mutuelle		Au foyer		Autre		Total général	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
T	Télé téléphone	5	100%	18	100%	29	100%	4	100%	4	100%	19	100%	29	100%	109	100%
	App	3	60%	14	78%	22	76%	4	100%	3	75%	17	89%	25	86%	89	82%
SMS		1	20%	10	56%	19	66%	3	75%	3	75%	10	53%	21	72%	68	62%
Email		0	0%	4	22%	9	31%	1	25%	0	0%	7	37%	9	31%	30	28%
Réseaux sociaux		2	40%	9	50%	15	52%	0	0%	2	50%	8	42%	16	55%	52	48%
Total		5	100%	18	100%	29	100%	4	100%	4	100%	19	100%	29	100%	109	100%

> de la communication selon le type de formation

Nous observons que les apprenants qui fréquentent des formations en « lecture et écriture » envoient ou reçoivent des emails beaucoup plus souvent que les apprenants en formation de type « oral » (33% par rapport à 9%). Ils participent aussi plus souvent aux réseaux sociaux (50% des apprenants en « lecture et écriture » face à 39% des apprenants en « oral »). Ces différences peuvent être en lien avec le niveau d'expression orale en français mais aussi, probablement, en lecture et en écriture puisque souvent (mais pas toujours) les apprenants en formation « lecture et écriture » ont eu un contact plus courant avec le langage écrit que les apprenants en « oral ».

Par contre, les apprenants en « oral » téléphonent plus souvent par WhatsApp ou Skype et envoient et reçoivent des SMS légèrement plus souvent que les apprenants en « lecture et écriture ».

Tableau 11 : De la communication des apprenants interrogés selon le type de formation

		Oral		Lecture et écriture		Total général	
		N°	%	N°	%	N°	%
Téléphoner	Téléphone	23	100%	86	100%	109	100%
	Application	19	83%	70	81%	89	82%
SMS		15	65%	53	62%	68	62%
Email		2	9%	28	33%	30	28%
Réseaux sociaux		9	39%	43	50%	52	48%
Total		23	100%	86	100%	109	100%

Nous n'observons pas de lien clair entre le niveau de formation et l'usage des NTIC pour communiquer. Par exemple, les apprenants en « LEE 3 » n'envoient ni ne reçoivent des emails plus souvent que les apprenants en « LEE 2 » ou « LEE 1 ».

Tableau 12 : De la communication des apprenants interrogés selon le type et le niveau de formation

		Oral déb		Oral 1		Oral 2		LEE 1		LEE 2		LEE 3		Total général	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
T	Télé	6	100%	14	100%	3	100%	48	100%	31	100%	7	100%	109	100%
	App	6	100%	12	86%	1	33%	37	77%	27	87%	6	86%	89	82%
SMS		5	83%	9	64%	1	33%	26	54%	22	71%	5	71%	68	62%
Email		0	0%	2	14%	0	0%	13	27%	14	45%	1	14%	30	28%
Réseaux sociaux		3	50%	5	36%	1	33%	24	50%	15	48%	4	57%	52	48%
Total		6	100%	14	100%	3	100%	48	100%	31	100%	7	100%	109	100%

En bref, nous remarquons que les apprenants utilisent les NTIC pour communiquer. Ils privilégient le téléphone et les applications qui permettent une communication orale. Nous pensons que c'est probablement dû à la possibilité de contourner le langage écrit, à la (presque) gratuité de certaines applications et à l'opportunité de rester en contact avec leurs famille et proches en Belgique mais aussi à l'étranger.

Par contre, les apprenants utilisent beaucoup moins souvent les technologies de la communication qui impliquent l'écrit. Seulement 28% des apprenants ont envoyé ou reçu des emails et 48% des apprenants interviewés se connectent aux réseaux sociaux pour communiquer ou s'informer. Ces pourcentages d'utilisation sont beaucoup plus bas que la moyenne en Belgique (Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, 2018 : 33).

Les usages des NTIC en communication des apprenants interviewés semblent être influencés par le genre, l'âge et le type de formation qu'ils fréquentent. Les femmes utilisent plus souvent que les hommes les applications pour faire des appels, elles envoient plus souvent des SMS et des emails. Néanmoins, les hommes utilisent beaucoup plus souvent que les femmes les réseaux sociaux.

Par rapport à l'âge, nous observons un lien entre l'âge et l'usage des nouvelles technologies pour communiquer : plus jeunes sont les apprenants (avec l'exception des apprenants entre 55 et 64 ans), plus ils utilisent les NTIC pour communiquer (appels, SMS, emails et réseaux sociaux). Cette disparité s'accroît fortement à partir de 65 ans.

Nous observons aussi que les apprenants qui fréquentent des formations en « lecture et écriture » envoient ou reçoivent plus souvent des emails que les apprenants en formation de type « oral ».

DES LOISIRS

Les apprenants profitent des nouvelles technologies pour faire des photos et des vidéos, pour écouter de la musique et pour jouer. Ils partagent aussi très souvent des images et de la musique avec d'autres personnes. Ces pratiques sont très courantes.

Tableau 13 : Des loisirs des apprenants interrogés selon leur genre

		Femmes		Hommes		Total général	
		N°	%	N°	%	N°	%
Photos ou vidéos	Faire	57	88%	35	80%	92	84%
	Partager	51	78%	26	59%	77	71%
Musique	Ecouter	54	83%	34	77%	88	81%
	Partager	29	45%	15	34%	44	40%
Jouer		21	32%	16	36%	37	34%
Total		65	100%	44	100%	109	100%

Dans le *Baromètre*, deux résultats nous intéressent à propos de ces questions : premièrement, il nous informe que seulement 46% des Belges qui ont utilisé l'internet au cours des trois derniers mois en 2017 écoutent de la musique en ligne (par exemple, radio en ligne, streaming audio) (Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, 2018 : 33). De plus, ce rapport signale que 72% des individus en Belgique en 2016, ayant utilisé l'internet au cours des trois derniers mois, utilisait Internet pour « Musique, vidéos et jeux » (Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, 2018 : 106). Nous considérons ces résultats comme un peu contradictoires et ils sont difficiles à comparer avec les nôtres. Cependant, il est assez évident que les apprenants ont des usages assez courants des NTIC pour les loisirs.

Certaines observations de Pasquier à propos des milieux populaires peuvent, peut-être, expliquer ces résultats : Pasquier observe qu'« Internet dans les milieux populaires est intimement associé à la sphère personnelle et aux loisirs » (Pasquier 2018a : 13). Rien de très étonnant puisque la pratique du numérique est peu associée à la vie professionnelle parmi ces milieux peu formés (Pasquier 2018b : 10).

> des loisirs selon le genre

Les apprenantes font plus de photos et de vidéos et les partagent plus souvent que les apprenants. Elles écoutent et partagent plus souvent aussi de la musique. Ces données contestent les résultats du *Baromètre*, où les hommes écoutent la musique en ligne légèrement plus souvent que les femmes (Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, 2018 : 33). Par rapport aux jeux, nous observons que les hommes jouent plus que les femmes sur les appareils.

> des loisirs selon l'âge

Nous observons que, en général, plus jeune est l'apprenant, plus il partage de la musique et plus il joue. Les apprenants dont l'âge est compris entre 55 et 64 ans sont particulièrement actifs alors qu'après les 65 ans, il y a une baisse remarquable de l'usage de ces technologies pour les loisirs. Les apprenants interviewés de plus de 65 ans ne partagent ni images, ni musique, via Internet et ils ne jouent pas sur leurs téléphones, tablettes ou ordinateurs.

Tableau 14 : Des loisirs des apprenants interrogés selon leur âge

		Moins de 24 ans		Entre 25 et 34 ans		Entre 35 et 44 ans		Entre 45 et 54 ans		Entre 55 et 64 ans		Plus de 65 ans		Total général	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Photos vidéos	Faire	1	50%	14	88%	37	97%	21	70%	16	94%	2	40%	92	84%
	Partager	1	50%	13	81%	33	87%	17	57%	12	71%	0	0%	77	71%
Musique	Ecouter	2	100%	15	94%	32	84%	19	63%	16	94%	3	60%	88	81%
	Partager	1	50%	8	50%	19	50%	10	33%	6	35%	0	0%	44	40%
Jouer		1	50%	9	56%	14	37%	7	23%	6	35%	0	0%	37	34%
Total		2	100%	16	100%	38	100%	30	100%	17	100%	5	100%	109	100%

> des loisirs selon le statut socioprofessionnel

A nouveau, nous n'observons pas de lien clair entre l'usage des NTIC et le statut socioprofessionnel des apprenants. A nouveau, le travail ne semble pas favoriser spécialement l'usage des NTIC.

Tableau 15 : Des loisirs des apprenants interrogés selon leur statut socioprofessionnel

		Travail		Chômage		CPAS		Pension		Mutuelle		Au foyer		Autre		Total général	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	N°
P V	Faire	3	60%	14	78%	23	79%	3	75%	4	100%	18	95%	26	90%	92	84%
	Partager	3	60%	9	50%	20	69%	2	50%	2	50%	17	89%	23	79%	77	71%
M	Ecouter	5	100%	14	78%	22	76%	4	100%	2	50%	15	79%	25	86%	88	81%
	Partager	1	20%	4	22%	11	38%	2	50%	1	25%	10	53%	15	52%	44	40%
Jouer		0	0%	10	56%	11	38%	0	0%	1	25%	7	37%	8	28%	37	34%
Total		5	100%	18	100%	29	100%	4	100%	4	100%	19	100%	29	100%	109	100%

> des loisirs selon le type de formation

Nous n'observons pas de lien entre le niveau de connaissance de la langue française à l'oral et l'usage des TIC pour des loisirs. Les apprenants des formations de type « oral » font et partagent plus souvent des photos, des vidéos, et écoutent/partagent plus souvent de la musique que les apprenants en formation « lecture et écriture ». Par contre, les apprenants qui ne maîtrisent pas le français à l'oral jouent moins souvent que les apprenants qui sont francophones ou qui maîtrisent cette langue à l'oral.

Tableau 16 : Des loisirs des apprenants interrogés selon le type de formation

		Oral		Lecture et écriture		Total général	
		N°	%	N°	%	N°	%
Photos, vidéos	Faire	20	87%	72	84%	92	84%
	Partager	18	78%	59	69%	77	71%
Musique	Ecouter	19	83%	69	80%	88	81%
	Partager	12	52%	32	37%	44	40%
Jouer		4	17%	33	38%	37	34%
Total		23	100%	86	100%	109	100%

En somme, les apprenants utilisent les nouvelles technologies de l'information et de la communication pour faire des photos et des vidéos ainsi que pour les partager ; pour écouter et partager de la musique ; et pour jouer. Ces pratiques sont très courantes. **Les nouvelles technologies sont un outil utilisé par les apprenants pour profiter de la culture.**

Les différences d'usage les plus remarquables selon le profil sociodémographique des apprenants sont liées à leur genre, leur âge et leur maîtrise du français oral. Les femmes, les jeunes et les apprenants en formation de type « oral » font plus de photos et de vidéos, écoutent plus souvent de la musique et partagent ces médias plus souvent que, respectivement, leurs pairs masculins, les apprenants plus âgés et ceux en formation « lecture et écriture ». Par contre, les femmes et les apprenants en formation « oral » jouent un peu moins souvent respectivement que les hommes et les apprenants en formation « lecture et écriture ».

DE LA RECHERCHE DE L'INFORMATION

En Belgique, 84% des individus, ayant utilisé Internet au cours des trois derniers mois, recherchent des informations sur des biens et des services et 64% lisent des sites d'actualité en ligne, des journaux ou des magazines d'information (Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, 2018 : 33).

Quand nous observons les résultats de notre sondage, nous observons que les apprenants de LEEB utilisent beaucoup moins souvent Internet pour rechercher de l'information que la population belge en général. Cela n'est pas vraiment étonnant si nous tenons compte de leurs difficultés avec l'écrit.

Comme l'expliquent Brotcorne et Vendramin, nous ne pouvons pas considérer « les inégalités numériques comme de simples disparités dans l'accès et l'usage des TIC numériques. » (2017 : 6). Trouver un emploi, par exemple, est une priorité pour beaucoup d'apprenants (Voir l'étude de nos collègues Magali Joseph et Josée Mailhot 2018). Alors que seulement 20% des apprenants interviewés ont déclaré rechercher des informations sur l'emploi en ligne et qu'aujourd'hui la majorité des offres d'emploi est publiée exclusivement sur le net.

Tableau 17 : De la recherche d'informations des apprenants interrogés selon leur genre

	Femmes		Hommes		Total général	
	N°	%	N°	%	N°	%
Sur la langue : par exemple orthographe, dictionnaire, correcteurs, etc.	19	29%	17	39%	36	33%
Sur l'emploi : Actiris par exemple	10	15%	12	27%	22	20%
Adresses, itinéraires : STIB, <i>Google map</i> , etc.	24	37%	28	64%	52	48%
Autres : par exemple recettes de cuisine	18	28%	7	16%	25	23%
Total	65	100%	44	100%	109	100%

Nous avons discuté avec certains apprenants de leurs techniques pour s'informer via Internet. Une apprenante utilise une application pour apprendre le français. Certains utilisaient des traducteurs. Une femme nous a expliqué que quand elle veut partir dans un endroit pour la première fois, son fils cherche l'adresse sur *google map* dans son téléphone et qu'ensuite, elle parcourt le chemin en suivant les instructions orales de l'application. Une autre nous a montré comme elle apprend de nouvelles recettes de cuisine grâce à des vidéos sur *youtube*. Souvent, ils écoutent la radio via Internet, en français et dans leur langue maternelle. Ils écoutent le journal, la météo, les sports ou de la musique à la radio. Plusieurs nous ont dit qu'ils se renseignaient sur l'actualité de leur pays d'origine via Internet (grâce à des vidéos).

> de la recherche d'informations selon le genre

Les hommes recherchent considérablement plus souvent des informations sur la langue, sur l'emploi, sur des adresses et des itinéraires que les femmes. Certes, les femmes cherchent plus souvent « d'autres » informations. Il faut tenir compte du fait que, comme nous l'avons expliqué dans le paragraphe dédié aux limites du sondage, il s'agit souvent de recettes de cuisine. Nous observons donc que les inégalités de genre les plus classiques semblent se reproduire dans les processus de recherche d'informations sur Internet parmi ces populations précarisées.

> de la recherche d'informations selon l'âge

Nous observons à nouveau les deux tendances par rapport à l'âge déjà décrites. D'abord, les apprenants entre 55 et 64 ans ont un taux d'utilisation des nouvelles technologies supérieur à la moyenne. Dans la tranche d'âge suivante (plus de 65 ans) par contre, aucun des apprenants interviewés ne recherche des informations sur Internet.

Tableau 18 : De la recherche d'informations des apprenants interrogés selon leur âge

	Moins de 24 ans		Entre 25 et 34 ans		Entre 35 et 44 ans		Entre 45 et 54 ans		Entre 55 et 64 ans		Plus de 65 ans		Total général	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Langue	1	50%	5	31%	16	42%	7	23%	6	35%	0	0%	36	33%
Emploi	2	100%	2	13%	10	26%	4	13%	4	24%	0	0%	22	20%
Adresses	2	100%	9	56%	24	63%	10	33%	6	35%	0	0%	52	48%
Autres	0	0%	2	13%	14	37%	5	17%	4	24%	0	0%	25	23%
Total	2	100%	16	100%	38	100%	30	100%	17	100%	5	100%	109	100%

> de la recherche d'informations selon le statut socioprofessionnel

Encore une fois, travailler ne semble pas favoriser l'inclusion numérique. Les apprenants interviewés qui travaillent ne consultent pas souvent Internet pour rechercher des informations sur la langue ou pour s'orienter dans la ville et ils ne disent jamais chercher d'autres informations. De façon générale, les personnes au chômage et qui dépendent du CPAS sont celles qui recherchent le plus souvent des informations sur Internet.

Tableau 19 : De la recherche d'informations des apprenants interrogés selon leur statut socioprofessionnel

	Travail		Chômage		CPAS		Pension		Mutuelle		Au foyer		Autre		Total général	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Langue	1	20%	7	39%	11	38%	1	25%	1	25%	6	32%	8	28%	36	33%
Emploi	0	0%	5	28%	7	24%	0	0%	0	0%	3	16%	7	24%	22	20%
Adresses	1	20%	9	50%	12	41%	0	0%	1	25%	8	42%	20	69%	52	48%
Autres	0	0%	3	17%	9	31%	0	0%	1	25%	5	26%	7	24%	25	23%
Total	5	100%	18	100%	29	100%	4	100%	4	100%	19	100%	29	100%	109	100%

> de la recherche d'informations selon le type de formation

Les apprenants en formation « lecture et écriture » recherchent plus souvent que les apprenants qui suivent une formation de type « oral » des informations en lien avec l'emploi, des adresses et d'« autres » thèmes. Singulièrement, les apprenants en formation « oral » recherchent plus souvent des informations sur la langue (dictionnaires, traducteurs, applications pour apprendre la langue) que les apprenants en formation « lecture et écriture ».

Tableau 20 : De la recherche d'informations des apprenants interrogés selon leur type de formation

	Oral		Lecture et écriture		Total général	
	N°	%	N°	%	N°	%
Langue	10	43%	26	30%	36	33%
Emploi	1	4%	21	24%	22	20%
Adresses	8	35%	44	51%	52	48%
Autres	5	22%	20	23%	25	23%
Total	23	100%	86	100%	109	100%

Nous n'observons pas de rapport systématique entre le niveau de formation et la recherche d'informations sur Internet. C'est-à-dire, les apprenants en formation de type « oral 2 » ne recherchent pas automatiquement plus souvent de l'information sur Internet que les apprenants en formation « oral débutant ». De manière similaire, les apprenants en formation « LEE 3 » ne recherchent pas plus souvent de l'information sur Internet que les apprenants en « LEE 1 ».

Tableau 21 : De la recherche d'informations des apprenants interrogés selon leur type et leur niveau de formation

	Oral déb		Oral 1		Oral 2		LEE 1		LEE 2		LEE 3		Total général	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Langue	3	50%	7	50%	0	0%	16	33%	10	32%	0	0%	36	33%
Emploi	0	0%	1	7%	0	0%	14	29%	6	19%	1	14%	22	20%
Adresse itinéraires	1	17%	6	43%	1	33%	23	48%	18	58%	3	43%	52	48%
Autres	0	0%	4	29%	1	33%	15	31%	3	10%	2	29%	25	23%
Total	6	100%	14	100%	3	100%	48	100%	31	100%	7	100%	109	100%

En résumé, les apprenants semblent être conditionnés par leur difficulté avec l'écrit au moment de rechercher de l'information sur Internet. Nous arrivons à cette conclusion parce que, d'abord, les apprenants recherchent beaucoup moins souvent de l'information sur Internet que la population belge en général. Ensuite, nous avons observé que les apprenants en formation « lecture et écriture » recherchent plus souvent de l'information sur Internet que les apprenants en formation de type « oral ».

Malgré cette difficulté, les apprenants parviennent à tirer profit d'Internet en s'informant via des fichiers audio et vidéo. Nous observons que les hommes recherchent plus souvent de l'information sur Internet que les femmes, et en plus, sur un plus grand nombre de sujets différents. L'âge conditionne surtout les personnes les plus âgées parmi les apprenants, les plus de 65 ans n'utilisent pas les nouvelles technologies pour s'informer. Travailler ne semble pas favoriser particulièrement la recherche d'informations sur Internet.

DES USAGES ÉCONOMIQUES : COMMERCE ET SERVICES FINANCIERS

Les nouvelles technologies de la communication et de l'information nous offrent beaucoup de services économiques. Nous en avons choisi quatre pour questionner les apprenants : acheter et vendre des biens ou des services sur Internet, réaliser des virements électroniques et retirer de l'argent au distributeur.

Le commerce en ligne nous permet, parfois, d'acheter des biens et des services moins chers (comme par exemple les billets d'avion) ou moins accessibles. Internet a aussi révolutionné le marché de la seconde main et aujourd'hui beaucoup de personnes sont en train d'acheter ou de vendre des biens personnels usés. Cependant, nous observons que seulement 17% des apprenants ont acheté des services ou des biens sur le net et à peine 5% ont vendu des produits. Alors que 67% des individus en Belgique, ayant utilisé l'internet au cours des 12 derniers mois, ont acheté des biens et des services sur Internet (Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, 2018 : 106).

Par rapport aux services financiers, nous observons que les banques sont en train de digitaliser très rapidement leurs prestations et, en même temps, de réduire le nombre d'agences et leur disponibilité pour les clients. De plus, la non-utilisation d'un compte bancaire en ligne peut entraîner des coûts supplémentaires pour les clients (des coûts pour recevoir les informations sur papier, des coûts pour demander la réalisation des virements au guichet, etc.). Pourtant, seulement 34% des apprenants réalisent des virements électroniques et 21% ne retirent pas de l'argent au distributeur.

Certains apprenants nous ont expliqué comment ils se débrouillent pour payer leurs factures ou pour avoir de l'argent liquide : fondamentalement, c'est grâce à l'aide d'un proche. Par exemple, une dame nous a expliqué que sa fille de 10 ans connaît le code de sa carte et que c'est elle qui retire de l'argent au distributeur pour elle. Un homme nous a expliqué que sa femme sait lire et écrire et que c'est elle qui s'occupe de gérer l'argent à la maison. Une autre dame, âgée de plus de 55 ans, nous a raconté que son fils, déjà adulte et qui n'habite pas avec elle, gère son argent. Il s'occupe de lui donner de l'argent en liquide pour ses frais. Quand il part en vacances, il lui laisse un montant d'argent plus grand et elle doit se débrouiller avec. Difficile donc pour elle de faire face à un imprévu pendant les absences de son fils.

Ces données sont à confronter aux résultats du *Baromètre* : en Belgique, 76% des individus, ayant utilisé l'internet au cours des trois derniers mois, utilisent des services bancaires sur Internet (Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, 2018 : 106).

Tableau 22 : Des usages économiques des apprenants interrogés selon leur genre

		Femmes		Hommes		Total général	
		N°	%	N°	%	N°	%
Acheter des biens ou des services en ligne		13	20%	6	14%	19	17%
Vendre des biens ou des services en ligne		3	5%	2	5%	5	5%
Banque	Faire des virements électroniques	24	37%	13	30%	37	34%
	Retirer de l'argent au distributeur	52	80%	34	77%	86	79%
Total		65	100%	44	100%	109	100%

> des usages économiques selon le genre

Les femmes achètent plus souvent des biens ou des services sur Internet que les hommes interviewés (20% contre 14%). Par contre, nous ne retrouvons pas de différences par rapport à la vente, tant les femmes que les hommes en difficulté avec l'écrit vendent rarement (seulement 5%) des biens ou des services en ligne.

Par rapport aux services bancaires, nous observons que plus de femmes que d'hommes font des virements électroniques (37% des femmes face à 30% des hommes) et retirent de l'argent au distributeur (80% face à 77%). Nous nous demandons quelles sont les raisons de cette différence.

> des usages économiques selon l'âge

Par rapport à l'âge, nous observons, à nouveau, une fracture forte à partir de 65 ans. Aucun des apprenants de cette tranche d'âge n'achète ou ne vend des biens et des services sur Internet. Seulement, 20% des apprenants de plus de 65 ans réalisent des virements électroniques (à comparer avec la moyenne de 34% de notre étude) et 40% des apprenants plus âgés ne savent pas retirer de l'argent au distributeur (à comparer avec la moyenne de 21% de notre étude).

Acheter des biens ou des services par Internet est la seule activité économique du questionnaire qui semble être en lien direct avec l'âge : plus les apprenants sont jeunes, plus ils ont l'habitude de le faire.

Tableau 23 : Des usages économiques des apprenants interrogés selon leur âge

		Moins de 24 ans		Entre 25 et 34 ans		Entre 35 et 44 ans		Entre 45 et 54 ans		Entre 55 et 64 ans		Plus de 65 ans		Total général	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Acheter		1	50%	4	25%	8	21%	5	17%	1	6%	0	0%	19	17%
Vendre		0	0%	1	6%	2	5%	1	3%	1	6%	0	0%	5	5%
Banque	Virements	0	0%	6	38%	18	47%	7	23%	5	29%	1	20%	37	34%
	Retirer de l'argent	1	50%	12	75%	31	82%	26	87%	13	76%	3	60%	86	79%
Total		2	100%	16	100%	38	100%	30	100%	17	100%	5	100%	109	100%

> des usages économiques selon le statut socioprofessionnel

Par rapport au commerce en ligne, nous observons que les apprenants interviewés qui travaillent ne l'ont jamais utilisé.

Nous observons que, de façon générale, le fait d'avoir un revenu (à l'exception des personnes à la retraite, justement âgées de plus de 65 ans) influence positivement les usages des apprenants par rapport à la banque. Le fait de travailler influence les compétences en utilisation des services financiers, cela attire particulièrement notre attention : 100% des travailleurs savent retirer de l'argent au distributeur et 80% réalisent des virements électroniques.

Par contre, les personnes « au foyer » et dans une situation socioprofessionnelle « Autre » ainsi que les retraités réalisent moins souvent des virements électroniques et retirent moins souvent de l'argent aux distributeurs que la moyenne.

Tableau 24 : Des usages économiques des apprenants interrogés selon leur statut socioprofessionnel

		Travail		Chômage		CPAS		Pension		Mutuel		Au foyer		Autre		Total général	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Acheter		0	0%	3	17%	9	31%	1	25%	1	25%	2	11%	3	10%	19	17%
Vendre		0	0%	2	11%	0	0%	0	0%	1	25%	0	0%	2	7%	5	5%
Banque	Virement	4	80%	7	39%	13	45%	0	0%	2	50%	4	21%	7	24%	37	34%
	Retirer de l'argent	5	100%	17	94%	25	86%	3	75%	4	100%	15	79%	17	59%	86	79%
Total		5	100%	18	100%	29	100%	4	100%	4	100%	19	100%	29	100%	109	100%

> des usages économiques selon le type de formation

Maitriser le français oral semble influencer les usages économiques sur Internet des apprenants. Les apprenants en formation de type « oral » achètent beaucoup moins souvent des biens et des services en ligne que les apprenants en formation de type « lecture et écriture ». Aucun apprenant en « oral » n'a jamais vendu un bien ou un service sur Internet.

Nous observons le même phénomène concernant les services bancaires : les apprenants en formation « oral » font beaucoup moins souvent des virements électroniques et retirent moins souvent de l'argent aux distributeurs que les apprenants en formation de type « lecture et écriture ».

Tableau 25 : Des usages économiques des apprenants interrogés selon leur type de formation

		Oral		Lecture et écriture		Total général	
		N°	%	N°	%	N°	%
Acheter		1	4%	18	21%	19	17%
Vendre		0	0%	5	6%	5	5%
Banque	Virement	3	13%	34	40%	37	34%
	Retirer de l'argent	16	70%	70	81%	86	79%
Total		23	100%	86	100%	109	100%

Nous ne trouvons pas de disparités entre les différents niveaux de formation (formation de type « oral » et formation « lecture et écriture ») par rapport à l'usage économique des NTIC.

Tableau 26 : Des usages économiques des apprenants interrogés selon leur type et leur niveau de formation

		Oral déb		Oral 1		Oral 2		LEE 1		LEE 2		LEE 3		Total général	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Acheter		1	17%	0	0%	0	0%	11	23%	7	23%	0	0%	19	17%
Vendre		0	0%	0	0%	0	0%	4	8%	1	3%	0	0%	5	5%
Banque	Virement	2	33%	1	7%	0	0%	22	46%	10	32%	2	29%	37	34%
	Retirer de l'argent	4	67%	9	64%	3	100%	40	83%	25	81%	5	71%	86	79%
Total		6	100%	14	100%	3	100%	48	100%	31	100%	7	100%	109	100%

En bref, les NTIC offrent des opportunités pour épargner de l'argent (biens et services souvent moins chers, y compris les services financiers) et pour en gagner (un énorme marché pour vendre des biens et des services). De plus, certains services et biens ne sont disponibles que sur le Réseau. Cependant, **nous avons observé dans cette étude que les personnes analphabètes jouissent moins souvent de ces opportunités que la population belge en général. Alors que, justement, les personnes en difficulté avec l'écrit sont pour la plupart des personnes très fragilisées économiquement.**

Parmi les personnes interviewées, nous remarquons des différences par rapport à l'utilisation des services économiques offerts par les NTIC : les femmes analphabètes les utilisent plus souvent que les hommes. Les apprenants qui ont des revenus les utilisent aussi plus souvent que ceux qui n'en ont pas. Les personnes de plus de 65 ans semblent éprouver de grandes difficultés à utiliser les NTIC. Les apprenants qui comprennent le français oralement ont un avantage pour les utiliser par rapport à ceux qui ne le comprennent pas.

CONCLUSION

A la demande de nos collègues, nous avons réalisé un sondage, auprès de 109 apprenants en alphabétisation populaire à Bruxelles pendant l'année scolaire 2018-2019, sur leur accès aux nouvelles technologies de la communication et de l'information et sur l'usage qu'ils en font. Le sondage a été réalisé par les formateurs et/ou par l'équipe recherche dans 13 groupes de niveaux et de composition variés de Lire et Ecrire Bruxelles.

Nous avons posé 24 questions aux personnes interviewées. Pour des raisons de cohérence et de qualité, nous ne présentons ici que les résultats de 19 questions. La grille d'entretien est inspirée de questions du *Baromètre de la société de l'information*, pour pouvoir comparer l'accès et l'usage des apprenants à ceux de la population belge. La comparaison des résultats en lien avec l'usage (non avec l'accès) doit être prudente puisque dans le *Baromètre*, le calcul est réalisé en fonction des personnes qui utilisent les NTIC, alors que nous l'avons fait par rapport à notre échantillon total.

D'autres limites de cette démarche sont la sous-représentation des jeunes de moins de 24 ans dans notre échantillon ; ainsi que la surreprésentation des apprenants des formations de type « lecture et écriture », alors que la plupart des apprenants de LEEB fréquentent des formations de type « oral » et que certains fréquentent des formations en « FLE de base ».

RÉPONSES AUX QUESTIONNEMENTS

Les résultats de notre étude montrent que les apprenants interviewés ont moins accès aux nouvelles technologies que la population belge en général. De plus, les apprenants ont un usage différent et souvent limité des options qu'offre cette nouvelle « société numérique » qui se développe. Cela n'a rien d'étonnant, au regard des conclusions du *Baromètre de la société de l'information* de 2018. Ce rapport montre l'influence du revenu du ménage, de l'âge, du genre et du niveau d'éducation sur la fracture numérique, dont est victime la portion de la population n'ayant jamais utilisé Internet (Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, 2018 : 32).

Le public de LEEB cumule justement certains de ces facteurs menant à l'exclusion sociale et économique. La situation économique des apprenants est souvent très fragile : 12% dépendent du chômage, 30% du CPAS et 31% n'ont pas de revenus ; à peine 3% des apprenants de LEEB travaillent (Lire et Ecrire Bruxelles 2019 : 79). Il s'agit d'un public principalement féminin (67% des apprenants de LEEB sont des femmes) et, bien évidemment, qui a peu ou pas fréquenté l'école. Il s'agit donc de personnes extrêmement fragilisées, qui s'exposent à des discriminations et/ou

des exclusions de la part de la société et du système. **L'exclusion numérique semble ne pas faire exception.**

Concernant l'accès aux nouvelles technologies, l'accès à l'ordinateur semble être une des barrières les plus évidentes : 85% des ménages belges disposent d'un ordinateur¹⁰ alors que seulement 46% des apprenants en possèdent un. L'accès à une tablette et à une connexion Internet est aussi plus bas que la moyenne belge. Il n'y a que le téléphone portable qui ne suive pas cette tendance, puisque tous les apprenants interviewés en ont un. Les apprenants de LEEB semblent préférer des outils au maniement tactile (qui nécessitent moins l'utilisation de l'écrit), tels que le téléphone ou la tablette.

Ces résultats corroborent les résultats de Pasquier. Cette auteure constate que les classes populaires préfèrent les outils sans clavier et sans souris, donc les *smartphones* et les tablettes, pour se connecter à Internet (Pasquier 2018a : 13).

Par rapport aux usages des nouvelles technologies de l'information et de la communication, les apprenants utilisent très souvent les NTIC pour communiquer. Ils privilégient le téléphone portable et les applications qui permettent une communication orale (WhatsApp, Skype, Messenger). C'est probablement dû à différents facteurs : la possibilité de contourner le langage écrit, la (presque) gratuité de certaines applications et l'opportunité de rester en contact avec leurs famille et proches en Belgique mais aussi à l'étranger. Par contre, ils utilisent beaucoup moins souvent les technologies de la communication qui impliquent l'écrit. Seulement 28% des apprenants envoient ou reçoivent des emails et 48% se connectent aux réseaux sociaux pour communiquer ou s'informer, ces taux d'usage sont beaucoup plus bas que ceux de la population belge en général.

Les apprenants utilisent les nouvelles technologies de l'information et de la communication pour faire des photos et des vidéos, pour les partager, pour écouter de la musique et pour la partager ; ainsi que pour jouer. Ces pratiques sont très courantes. Les nouvelles technologies sont un outil utile et utilisé par les apprenants pour accéder à la culture.

Par rapport à la recherche de l'information sur Internet, les résultats montrent que les apprenants sont très conditionnés par leur difficulté avec l'écrit. Ils recherchent beaucoup moins d'informations que la population belge en général. Malgré cela, ils parviennent à tirer profit d'Internet, surtout en s'informant via des fichiers audio et vidéo.

Nous avons observé lors du sondage que les personnes analphabètes utilisent moins le commerce en ligne et les services bancaires électroniques que la population belge en général. Seulement 17% des apprenants ont acheté des services ou des biens sur le réseau et à peine 5% ont vendu des produits. Uniquement 34% des apprenants interviewés savent faire un virement électronique et 21% ne sont pas capables de retirer de l'argent au distributeur.

En somme, ces résultats montrent que les apprenants en alphabétisation utilisent fréquemment les NTIC pour communiquer oralement et pour des loisirs. Mais, ils ont plus de difficultés pour communiquer par écrit, pour rechercher de l'information ou pour profiter des avantages économiques offerts par Internet. Ces résultats sont cohérents avec les résultats de différentes enquêtes qui montrent que :

« Les personnes les moins diplômées et les moins aisées financièrement tendent à limiter leur utilisation d'internet aux activités de communication et de loisirs. En revanche, le fait d'être hautement diplômé et d'avoir un niveau de vie confortable favorise une utilisation fréquente et diversifiée des multiples services offerts par internet. » (Brotcorne 2016)

Par rapport au genre, les apprenantes interviewées ont un meilleur accès aux nouvelles technologies que les apprenants et en font un usage différent.

10. Baromètre de la société de l'information, <https://economie.fgov.be/fr/publications/barometre-de-la-societe-de>

Les femmes disposent plus souvent d'ordinateurs et de tablettes à la maison que leurs pairs masculins. Elles sont aussi plus connectées au réseau Internet.

Par rapport aux usages, nous observons des usages différents selon le genre. Les femmes utilisent plus souvent que les hommes les applications pour faire des appels, elles envoient plus souvent des SMS et des emails. Les apprenantes font plus de photos et de vidéos et les partagent plus souvent que les apprenants. Elles écoutent et partagent plus souvent aussi de la musique. De plus, les femmes interviewées utilisent plus souvent les services économiques offerts par les NTIC que les hommes.

Néanmoins, les hommes utilisent beaucoup plus souvent que les femmes les réseaux sociaux. Ils jouent plus souvent sur leurs appareils que ces dernières. Les résultats montrent que les apprenants recherchent plus souvent de l'information sur Internet que les apprenantes, et en plus, sur un plus grand nombre de sujets.

La question de l'origine de ces différences de genre reste une question à approfondir.

L'âge est un facteur qui influence l'accès aux nouvelles technologies de la communication et de l'information, et leurs usages. Nous avons observé deux tendances par rapport à l'âge qui vont se répéter tout au long du sondage.

D'abord, **les apprenants de plus de 65 ans accèdent beaucoup moins aux NTIC et les utilisent beaucoup moins que leurs camarades de classe plus jeunes.** Aucun apprenant de plus de 65 ans interviewé n'a envoyé ou reçu un email, ni n'a communiqué via un réseau social ; et très peu d'entre eux ont envoyé un SMS. Ils ne partagent ni images ni musiques via Internet et ils ne jouent pas sur leurs téléphones, tablettes ou ordinateurs. Aucun apprenant de plus de 65 ans ne recherche d'informations sur Internet. De plus, aucune personne de cette tranche d'âge n'achète ou ne vend des biens et des services en ligne. Seulement 20% des apprenants de plus de 65 ans réalisent des virements électroniques (par rapport à la moyenne du sondage de 34%) et 40% de ces apprenants plus âgés ne savent pas retirer de l'argent au distributeur (face à une moyenne de 21% dans le sondage).

De plus, il y a une tendance générale : **nous observons que plus les apprenants sont jeunes, plus ils utilisent des applications diverses et variées.** Cependant, cette tendance n'est quasi jamais respectée pour les apprenants qui ont entre 55 et 64 ans : ils accèdent aux NTIC et les utilisent plus souvent que leurs pairs plus jeunes dont l'âge est compris entre 45 et 54 ans.

L'influence du statut socioprofessionnel sur l'accès aux nouvelles technologies et sur leurs usages n'est pas très claire. Nous n'observons pas de lien entre l'accès aux NTIC et leurs utilisations et l'accès à des revenus (travailleurs, chômeurs, personnes qui reçoivent un revenu du CPAS, de la mutuelle ou de la pension), sauf pour les services bancaires.

Les travailleurs interviewés ne sont pas favorisés par rapport à l'accès aux NTIC et à leurs usages. Par exemple, aucun de ces apprenants n'a jamais envoyé d'email, il y en a peu qui recherchent des informations sur Internet, aucun travailleur n'a acheté ou vendu un bien ou un service grâce à Internet. Ceci est probablement dû au fait que les emplois qu'ils exercent n'impliquent pas l'usage de nouvelles technologies ni la promotion de leur usage. Ces résultats sont cohérents avec les conclusions de Pasquier par rapport à la non-association entre la pratique du numérique et la vie professionnelle parmi les milieux populaires peu formés (Pasquier 2018b : 10).

Nous observons une exception remarquable : de façon générale, le fait d'avoir un revenu (à l'exception des personnes à la retraite, justement âgées de plus de 65 ans) influence positivement l'utilisation des services bancaires. Le fait de travailler influence les compétences en gestion des services financiers. Cela attire particulièrement notre attention : 100% des travailleurs savent retirer de l'argent au distributeur et 80% réalisent des virements électroniques.

Le type de formation fréquentée par les apprenants n'influence pas l'accès aux nouvelles technologies, mais influence certains des usages. Les résultats montrent qu'il n'y a pas de différences systématiques d'accès aux NTIC selon le type de formation fréquentée par les apprenants. Par contre, **nous observons que les apprenants en « lecture et écriture » ont un usage plus varié des NTIC que ceux qui suivent des formations en « oral ».**

Les apprenants qui fréquentent les formations de type « lecture et écriture » envoient ou reçoivent des emails beaucoup plus souvent que les apprenants en formation en « oral » (33% face à 9%). Ils participent aussi plus souvent aux réseaux sociaux. Ils recherchent plus souvent des informations sur Internet que les apprenants qui suivent une formation de type « oral ». Les apprenants en formation en « lecture et écriture » achètent et vendent beaucoup plus souvent des biens et des services en ligne. On observe le même phénomène concernant les services bancaires, les apprenants qui maîtrisent le français à l'oral font beaucoup plus souvent des virements électroniques et retirent plus souvent de l'argent aux distributeurs que les apprenants qui ne maîtrisent pas le français.

Par contre, les apprenants en « oral » téléphonent légèrement plus souvent par WhatsApp ou Skype et envoient et reçoivent des SMS un peu plus souvent que les apprenants en « lecture et écriture ». Ces apprenants font aussi plus souvent des photos et des vidéos, les partagent, écoutent de la musique et la partagent plus souvent que les apprenants en formation « lecture et écriture ».

Ces différences peuvent être en lien avec le niveau d'expression orale en français mais aussi, probablement, en lecture et en écriture puisque souvent (mais pas toujours) les apprenants en formation « lecture et écriture » ont eu un contact plus courant avec le langage écrit que les apprenants en « oral ».

RÉFLEXIONS FINALES : DES QUESTIONNEMENTS À APPROFONDIR

L'objectif de ce sondage était avant tout de tracer un panorama général, plus descriptif qu'analytique, sur l'accès aux nouvelles technologies et leur usage parmi les personnes analphabètes. Les résultats ont donné lieu à une série d'hypothèses et de pistes de recherche, car il ne s'agit que d'une première approche de la problématique des inégalités face aux nouvelles technologies. Certaines de ces questions seront à approfondir par d'autres études ou analyses.

Pour autant, nous ne voudrions pas conclure cet article sans nous pencher brièvement sur un des débats que ces résultats ont suscités : **est-ce que les personnes analphabètes à Bruxelles font face à une inégalité, ou même une discrimination sociale, ou bien ont-elles simplement un usage différent des nouvelles technologies ?**

Pour répondre à cette question, nous allons partir d'une réflexion de Périne Brotcorne :

*« Soulignons pour finir que toute différence dans l'accès et les usages n'est pas nécessairement une inégalité. Pour que ces écarts revêtent un caractère inégalitaire, ils doivent engendrer des mécanismes de discrimination ou d'exclusion dans divers domaines de la vie sociale (l'emploi, la formation, la culture, la participation citoyenne, etc.). Ce ne sont donc pas les variations dans l'accès et les usages qui révèlent les phénomènes d'inégalités numériques, **mais leur incidence sur la capacité des personnes à tirer profit des possibilités offertes par les technologies pour mener leurs propres projets et renforcer leur participation à la société.** A l'heure où **la plupart des services d'intérêt public se numérisent, les risques de mise à l'écart des divers domaines de la vie sociale sont réels pour tous ceux qui ne sont pas en mesure de mobiliser pleinement ces outils à des fins d'intégration sociale.** » (Brotcorne 2016)*

La digitalisation des services d'intérêt public implique, très souvent, une réduction des possibilités de jouir de ces services ou de les utiliser à travers d'autres voies non numériques.

Nous n'allons donner que deux exemples en lien avec les résultats de notre sondage.

- Concernant l'usage du courrier électronique : comme nous l'avons déjà évoqué, les difficultés des apprenants pour utiliser le courrier électronique ne sont, très probablement, pas sans conséquences sur leur capacité de participation à la société. Avoir une adresse électronique et savoir l'utiliser sont de plus en plus indispensables dans notre société. De plus en plus souvent, les démarches administratives impliquent d'avoir un email.
- Concernant la recherche d'un emploi : trouver un emploi est un des motifs d'entrée en formation le plus évoqué parmi les apprenants (Joseph et Mailhot 2018). La recherche d'un travail passe aujourd'hui de façon incontournable par l'email et par la recherche en ligne comme c'est le cas sur le site d'Actiris. De plus, Actiris est en train de créer une plateforme *on line* appelée « dossier unique »¹¹ qui va impliquer obligatoirement que tous les chercheurs d'emploi inscrits chez Actiris aient un email de référence. Cette inscription a des conséquences sur les droits sociaux des personnes (allocations de chômage, allocations familiales, mutuelle, etc.), il est donc important que les apprenants s'inscrivent selon la procédure imposée par Actiris.

Comme le formule Brotcorne et Vendramin « Pour qu'une différence soit qualifiée d'inégalité, il faut qu'elle résulte d'un processus subi de discrimination en regard d'une norme sociale. » (2017 : 5). **Les nouvelles technologies sont aujourd'hui un moyen obligatoire pour accéder à des services d'intérêt général, publics ou privés, indispensables pour exercer certains droits sociaux et économiques. Les apprenants ont des difficultés pour accéder à certains de ces moyens et pour les utiliser, qui s'ajoutent aux difficultés causées par leur analphabétisme.**

Toutefois, **nous ne voudrions pas sous-estimer l'usage quotidien, diversifié et inventif des nouvelles technologies par les personnes interviewées.** Les apprenants profitent des nouvelles technologies pour communiquer avec leurs proches en Belgique et ailleurs. Ils les utilisent pour leurs loisirs et pour profiter de la culture. Les nouvelles technologies leur permettent d'être informés des actualités en Belgique mais aussi dans leur pays d'origine. Ils apprennent à partir de vidéos et de fichiers audio. Les nouvelles technologies offrent des possibilités intéressantes aux personnes en difficulté avec l'écrit pour communiquer, s'informer, s'épanouir et améliorer leur pouvoir d'agir dans la société. Mais, nous ne pouvons pas oublier pour autant que l'accès aux nouvelles technologies et leur utilisation sont en train de devenir une obligation incontournable pour participer à la société alors que toutes les personnes ne sont pas égales face à ces possibilités.

11. https://www.rtbef.be/lapremiere/article/detail_des-changements-pour-le-demandeur-d-emploi?id=10133268

BIBLIOGRAPHIE

- Brotcorne, Périne, 2016. « Inégaux face aux technologies numériques : un problème d'accès ? », dans *l'Avenir*, 24 Octobre 2016, Bruxelles.
- Brotcorne, Périne et Patricia Vendramin, 2017. *Recherche qualitative : usagers et parcours de vie. Problématisation et dispositif empirique*, IDEALiC – Powered by BELSPO – iMinds-SMIT Vrije Universiteit Brussel – CIRTES, Université catholique de Louvain–Fondation Travail-Université.
- Commission Européenne, 2019. *The Digital Economy and Society Index (DESI) 2019*. Bruxelles: Commission Européenne.
- Joseph, Magali et Josée Mailhot, 2018. *Les motifs d'engagement en formation d'alphabétisation. Une enquête quali-quantitative auprès d'apprenants de Lire et Écrire Bruxelles*. Bruxelles : Lire et Ecrire Bruxelles.
- Lire et Ecrire Bruxelles, 2016. *La rentrée Alpha et FLE en Région bruxelloise 2016-2017 «Infos pratiques et découvertes »*, Bruxelles.
- Lire et Ecrire Bruxelles, 2019. *2018. Rapport d'activités CRÉDAF*. Bruxelles.
- Pasquier, Dominique (coord.), 2018a. « Classes populaires en ligne », dans *Réseaux* 2018/2, Paris.
- Pasquier, Dominique, 2018b. *L'Internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale*, Paris : Presses des Mines, Collection Sciences sociales.
- Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, 2018. *Baromètre de la société de l'information 2018*. Bruxelles : Direction générale de la Réglementation économique.
- Valenduc, Gérard, 2012. *La fracture numérique se réduit mais s'approfondit*. Namur : Fondation Travail-Université (FTU)

Ed. responsable : Anne Coppieters, 14 bte 9 rue de la Borne - 1080 Bruxelles
www.lire-et-ecrire.be/bruxelles - 02 412 56 10 - info.bruxelles@lire-et-ecrire.be



Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale, de la Commission communautaire française, d'Actiris, de Bruxelles-Formation, du Fonds social européen, du Fonds Asile, Migration et Intégration et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Annexe 1 : Grille d'entretien

Est-ce que vous avez....?		Nom 1	Nom 2	Nom 3	Nom 4	Nom 5	Nom 6	Nom 7	Nom 8	Nom 9	Nom 10	Nom 11	Nom 12	Nom 13	Nom 14	Nom 15
1	... Un ordinateur ?															
2	... Une tablette?															
3	... Un téléphone ?															
4	... Une TV ?															
5	... Une radio ?															
6	... Internet (à la maison/ou au téléphone)?															
7	... Autres?															
Que faites-vous avec votre téléphone/ordinateur/tablette....?																
8	Téléphoner															
	avec le téléphone															
	avec Skype ou WhatsApp ou etc.															
9	Envoyer ou recevoir des sms															
10	Envoyer ou recevoir des courriers électroniques															
	Faire															
	Partager															
11	Photos/ vidéos															
	Faire															
	Partager															
12	Musique															
	Ecouter															
	Partager															
13	Participer à des réseaux sociaux (Facebook etc.)															
14	Jouer															
	Sur la langue: orthographe, dictionnaire, correcteurs															
15	Rechercher de l'info															
	Sur l'emploi (Actiris,...)															
	Adresses, itinéraires															
	Autres															
	Est-ce que vous regardez la TV ?															
16	TV															
	Dans votre langue maternelle ? En français?															
	Quels programmes/émissions?															

