

# COM ON A DIT

Enquête citoyenne  
sur la communication  
à l'ère du numérique



Cultures  
& Santé



formosc  
asb

# COM ON A DIT

Enquête citoyenne  
sur la communication  
à l'ère du numérique



Réalisation : Cultures & Santé asbl et Formosa asbl  
Graphisme : Marina Le Floch (Cultures & Santé)

Éditeur responsable : Denis Mannaerts, 148 rue d'Anderlecht  
1000 Bruxelles (Cultures & Santé)  
EP 2015

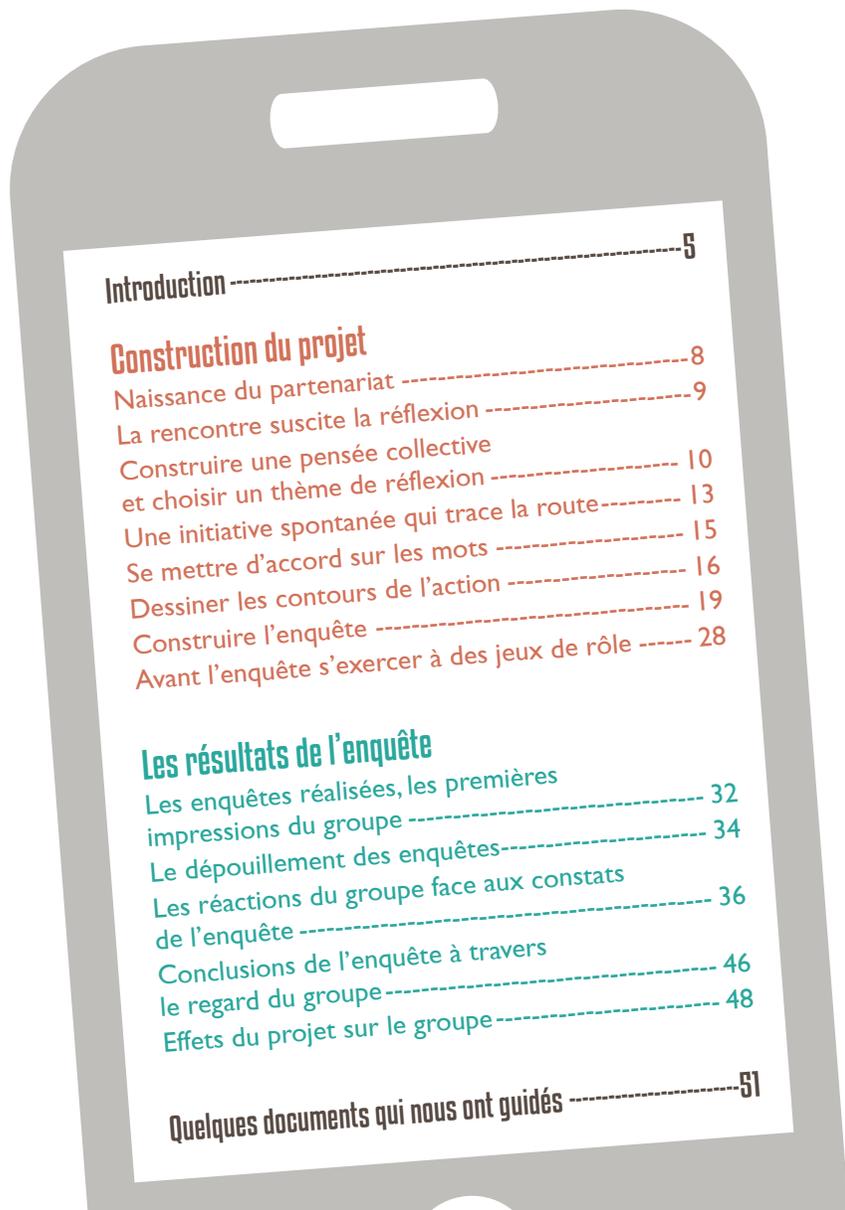
D/2015/4825/4

Ce carnet peut être téléchargé sur notre site [www.cultures-sante.be](http://www.cultures-sante.be).  
Il peut être commandé gratuitement (+ frais d'envoi)  
auprès de notre centre de documentation  
[cdoc@cultures-sante.be](mailto:cdoc@cultures-sante.be)  
+32 (0)2 558 88 11

Avec le soutien de



# TABLE DES MATIÈRES



|  |    |
|--|----|
| Introduction   | 5  |
| <b>Construction du projet</b>  |    |
| Naissance du partenariat   | 8  |
| La rencontre suscite la réflexion                                    | 9  |
| Construire une pensée collective<br>et choisir un thème de réflexion | 10 |
| Une initiative spontanée qui trace la route                          | 13 |
| Se mettre d'accord sur les mots                                      | 15 |
| Dessiner les contours de l'action                                    | 16 |
| Construire l'enquête   | 19 |
| Avant l'enquête s'exercer à des jeux de rôle                         | 28 |
| <b>Les résultats de l'enquête</b>                                    |    |
| Les enquêtes réalisées, les premières<br>impressions du groupe       | 32 |
| Le dépouillement des enquêtes  | 34 |
| Les réactions du groupe face aux constats<br>de l'enquête            | 36 |
| Conclusions de l'enquête à travers<br>le regard du groupe            | 46 |
| Effets du projet sur le groupe                                       | 48 |
| Quelques documents qui nous ont guidés                               | 51 |

# INTRODUCTION

Ce carnet est issu d'une collaboration entre deux asbl, Formosa et Cultures&Santé, qui, durant l'année académique 2013-2014, se sont réunies pour travailler ensemble dans le cadre d'une action-formation en citoyenneté<sup>1</sup> avec un groupe de femmes de l'asbl Formosa.

À travers cette collaboration, l'objectif poursuivi par ces participantes à un atelier d'alphabétisation était de se questionner sur l'impact des nouvelles technologies de la communication, essentiellement Internet et les smartphones, de porter un regard analytique sur la communication au sein des sphères familiale et sociale au sens large. Cette réflexion a été menée durant une année.

Par la publication de ce carnet, la volonté des deux asbl est à la fois de témoigner de la démarche portée par le groupe et de susciter, auprès d'un large public, une réflexion sur les changements communicationnels qu'entraîne le développement de nouvelles technologies. Une des questions que chacun peut être amené à se poser à travers la lecture de cette publication est notamment :

*« Les nouvelles technologies de communication rapprochent-elles les gens ou les éloignent-elles les uns des autres ? »*

<sup>1</sup> - Cultures&Santé développe des actions-formations en citoyenneté d'une période d'un an en partenariat avec des associations de la région bruxelloise. Ces actions-formations visent à créer des espaces de réflexion permettant aux participants, des personnes issues de milieux populaires et de l'immigration, de prendre une place active dans notre société et d'y porter un regard critique. Ces espaces de réflexion citoyenne sont l'occasion pour le public de développer des projets collectifs et communautaires.

Ce carnet **.COM ON A DIT** est structuré en deux parties.



La première illustre le processus mis en œuvre depuis la réflexion de départ jusqu'à la construction du questionnaire ayant abouti à la réalisation d'une enquête menée collectivement.



La deuxième partie met en lumière les constats de cette enquête ainsi que les réactions des participantes face à ceux-ci. Dans cette deuxième partie se trouvent également les réactions des participantes de Formosa concernant l'ensemble du projet.



# CONSTRUCTION DU PROJET

# NAISSANCE DU PARTENARIAT

Cultures&Santé et Formosa travaillent dans le même quartier, An-neessens à 1000 Bruxelles, et se connaissent depuis de nombreuses années. Avant de mettre en route un projet avec les participantes du cours d'alphabétisation, les professionnelles des deux asbl se sont rencontrées à plusieurs reprises pour définir les termes du partenariat. Lors de ces échanges, chacune a pu partager les pratiques, la méthodologie, la finalité du travail de son institution ainsi que les attentes spécifiques vis-à-vis du partenariat.



La coordination de l'asbl **Formosa** souhaite sensibiliser l'équipe de formateurs en alpha et FLE<sup>2</sup> aux démarches d'éducation populaire et travailler cette approche au sein même des ateliers. Cette perspective est supposée avoir des répercussions positives sur l'augmentation du pouvoir d'agir et de l'autonomie des participantes, sur la reconnaissance de leurs capacités.



**Cultures&Santé** s'engage à accompagner l'équipe et le groupe de femmes en alphabétisation dans la mise en œuvre d'une action collective de réflexion.

Au départ, la thématique sur laquelle va porter l'action collective n'est pas déterminée. Ses contours se dessinent au fur et à mesure, à partir des besoins et des ressources des participantes. Le projet qui s'élabore est dès lors unique, répondant aux particularités, aux préoccupations, à la réalité et au contexte singulier de ce groupe.



*Le projet que nous retraçons ici est celui de:  
Nazia, Latifa, Malika, Saadia, Hasbia,  
Fadim, Soodia, Fatima, Hassanatou.*



2 - FLE : français langue étrangère.

# LA RENCONTRE SUSCITE LA RÉFLEXION



Dès octobre 2013, Cultures&Santé intervient dans le groupe qui est composé de neuf femmes, âgées de 30 à 50 ans, venant d'horizons différents : Maghreb, Afrique subsaharienne et Inde. Ces femmes sont toutes des femmes au foyer, mères de famille. Elles habitent Bruxelles depuis relativement longtemps (plus de 15 ans pour certaines), mais aucune n'est née sur le territoire belge. Elles désirent toute gagner en autonomie, notamment par l'appropriation de la langue française. Le projet s'inscrit au sein d'un cours d'alphabétisation où se conjuguent dès lors un apprentissage classique de la langue et l'expérimentation d'une action collective. Nous nous concentrerons dans ce carnet sur ce second volet.

Les ateliers du premier trimestre sont consacrés à un double objectif : assurer la cohésion du groupe et en parallèle, offrir un espace d'expression permettant de recueillir les préoccupations des participantes afin de déterminer une problématique commune. C'est sur la base de la problématique dégagée que l'action pourra se mettre en place.



# CONSTRUIRE UNE PENSÉE COLLECTIVE ET CHOISIR UN THÈME DE RÉFLEXION

Durant les premières animations, les participantes sont invitées à exposer leurs préoccupations et leurs besoins. Les discussions nous amènent à traiter de sujets comme le statut de la femme au foyer (peu valorisé et souvent accompagné d'un sentiment d'isolement), la perception du temps dans notre société actuelle, l'autorité parentale... Petit à petit, les femmes du groupe en viennent à exprimer clairement un certain malaise qu'elles attribuent à un manque de communication au sein de la famille et au sein de la société de manière générale. Elles pointent certaines nouvelles technologies comme potentiellement responsables de changements et se sentent de plus en plus en décalage par rapport à la nouvelle génération qu'elles nomment *génération Internet*.

Toutes les participantes ont grandi dans un environnement au sein duquel Internet n'existait pas. De même pour les smartphones et ce qu'ils offrent : accès aux réseaux sociaux, possibilité d'écouter de la musique, de regarder des vidéos... Elles se demandent si l'arrivée de ce monde virtuel n'interfère pas dans les relations interpersonnelles.

Les professionnelles posent alors les questions suivantes pour qu'elles précisent leur crainte.

Quel malaise ressentez-vous au niveau de la communication avec la jeune génération? Pourquoi?

Et au niveau de la société en général, que percevez-vous dans ce domaine? Pourquoi?

D'après leurs observations, les participantes estiment que le modèle familial est chamboulé. Elles ont le sentiment que leur rôle de parent est ébranlé, remis en question. Elles expriment leur impression d'être exclues par rapport aux jeunes générations, elles ne maîtrisent pas ce monde virtuel et se sentent mises à l'écart par leurs enfants. Elles s'interrogent ainsi sur l'impact de ces nouvelles technologies au sein des relations familiales. Qu'en est-il de leur autorité parentale? Ont-elles encore un rôle à jouer dans la transmission des compétences, des savoirs et des valeurs?

Si on se met à l'échelle de la société, les participantes estiment que, de manière générale, on manque de contacts humains et de rencontres. Dans la rue, les gens sont obnubilés par leur smartphone, d'autres écoutent leur musique... Elles pensent que nous vivons dans un monde où chacun est dans sa bulle. Selon leur point de vue, la vie sociale n'a plus la même valeur, les relations humaines se détériorent.

Cependant, les discussions portent également sur les progrès qu'engendre la numérisation de l'information. À côté de ces désavantages, elles pointent aussi tout une série de bénéfices liés au net : rapidité de l'information, achats en ligne, comparatif de prix, contact gratuit et visuel avec le pays d'origine... Elles reconnaissent aussi le besoin impérieux de leurs enfants d'être connectés, notamment pour réussir leur parcours scolaire.



## Paroles des participantes

Je ne comprends pas de quoi parlent les jeunes : réseaux sociaux, Wi-Fi, spam, Facebook, ... ce sont des mots qui n'existent pas pour moi. Je ne sais même pas comment on allume l'ordinateur !

Je trouve qu'internet, c'est bien et pas bien à la fois. C'est vrai que maintenant, il est difficile pour les enfants de faire sans internet car ils en ont besoin pour faire des recherches pour l'école, mais le problème c'est quand ils discutent avec d'autres, car ils ne savent pas toujours avec qui ils parlent.

Je trouve qu'aujourd'hui, il n'y a pas beaucoup de contact avec les gens. Avant, par exemple, le facteur disait bonjour en donnant les lettres. Aujourd'hui, on reçoit ses lettres avec l'ordinateur.

Quand je suis dans la rue, je vois beaucoup de jeunes avec des écouteurs. Ils sont tout seuls avec leur musique.

Avant, on parlait, on partageait beaucoup de choses dans la famille surtout lors des repas, c'étaient des moments importants. Maintenant, c'est différent.

J'ai du mal à parler avec mon enfant, car il passe plus de temps sur internet ou sur les réseaux sociaux et donc il ne parle pas beaucoup avec nous.

J'ai déjà remarqué que dans le tram des personnes parlent pour tout le monde sur leur GSM et on sait tout, ou bien ils sont dans leur monde. On vit dans un drôle de monde !

## UNE INITIATIVE SPONTANÉE QUI TRACE LA ROUTE

Durant cette phase d'analyse des besoins, une des participantes raconte aux membres de sa famille les échanges ayant lieu dans l'atelier. Elle a alors l'idée de réaliser un sondage afin de connaître leur opinion ainsi que celle de son entourage sur la question des avantages et des inconvénients liés à l'utilisation d'Internet.

Sa fille lui propose de rédiger un formulaire sur ordinateur, ce qui aboutit à ceci :

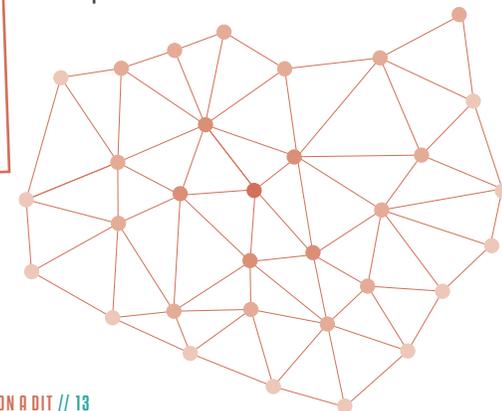
### Enquête construite spontanément par une participante et sa fille

Y a-t-il des avantages ou des inconvénients liés à l'utilisation d'Internet ? Expliquez.

Avantages :

Inconvénients :

Cette participante commence ainsi à distribuer ce formulaire autour d'elle. Lors d'un cours d'alpha, elle explique sa démarche aux membres du groupe et leur propose d'en faire de même. Toutes les participantes adhèrent à cette initiative et dans les jours qui suivent, chacune distribue quelques formulaires dans son propre entourage. Elles réunissent finalement 31 enquêtes.



En cours d'atelier, celles-ci sont analysées et des constats sont formulés par le groupe.

Les personnes ayant répondu ont pointé plus d'inconvénients que d'avantages. En détaillant ces inconvénients, les participantes remarquent qu'ils sont principalement liés à la communication. Par exemple, elles relèvent que beaucoup de personnes interrogées pensent qu'Internet favorise les supercheres. Notamment au sein des réseaux sociaux, où il est facile de communiquer des informations erronées et/ou d'utiliser une fausse identité. Parmi les avantages, l'élément principal d'Internet est la rapidité de la communication.

Après cette analyse et alors que chacune a pu exprimer ses besoins, ses observations, son vécu par rapport à la thématique, le groupe se fédère autour d'une envie : « **comprendre et analyser les changements dans la communication au sein de la famille et de la société depuis l'arrivée d'Internet** ».

Avant d'aller plus loin, les participantes jugent indispensable de s'accorder entre elles sur les définitions des termes *communication*, *famille* et *société*.

## SE METTRE D'ACCORD SUR LES MOTS

De quoi parle-t-on précisément? Est-ce que chacun donne le même sens à ces mots? Sur la base d'un brainstorming, les participantes vont définir elles-mêmes ce que représentent les mots *famille*, *communication* et *société*.

Pour y parvenir, les questions suivantes ont été posées :

👉 Selon vous, que veulent dire les mots *famille*, *communication* et *société*?

Quelle représentation avez-vous de la famille, de la communication, de la société?

Comment expliqueriez-vous ces trois mots?

Quels sont les mots, les images, les idées qui vous viennent en tête lorsque ces mots sont énoncés?

Après le brainstorming, le groupe parvient à sa propre définition des trois termes.

### LA FAMILLE

C'est très important, ce sont des personnes liées par le sang ou par alliance (mariage). Elles partagent tout, le bon et le mauvais (mariage, mort, naissance, ennuis, dispute). Chaque famille a sa propre identité, ses valeurs, ses histoires et transmet cet héritage aux générations futures.

### LA COMMUNICATION

C'est le langage par la parole ou le corps, par l'écrit, en utilisant entre autres le téléphone, Internet pour transmettre des informations et des émotions.

### LA SOCIÉTÉ

C'est un groupe de personnes qui se rencontrent pour travailler éduquer les enfants, acheter et vendre, se déplacer s'amuser, vivre ensemble. La société organise des règles qui définissent des droits et des devoirs.



# DESSINER LES CONTOURS DE L'ACTION

JANV 2014

En janvier 2014, avant de s'engager pleinement au cœur de l'action, il y a lieu d'en expliciter l'objectif précis, les destinataires et la forme qu'elle va prendre.

**À QUOI VA SERVIR CE PROJET ? Quels sont nos besoins ?  
Que voulons-nous faire ? Quelles sont nos attentes ?  
Quel est notre objectif ?**

Je voudrais savoir si les autres pensent comme moi sur les façons de communiquer hier et aujourd'hui ?



Je me demande si la communication dans la famille ou dans la rue n'est pas plus difficile aujourd'hui, avec Internet, qu'hier ?



Je voudrais comprendre les mots que mon enfant utilise quand il parle d'Internet.



**VERS QUI ? Pour qui ? Qui sont les destinataires ?  
Les parents, les ados, l'entourage, les enseignants,  
les politiques, tous les citoyens ?**

J'espère que ce projet va servir à d'autres personnes pour qui Internet est difficile.



Je voudrais montrer à ma famille le travail que je sais faire à Formosa, montrer que c'est sérieux.



Ce serait bien que les jeunes comprennent les problèmes qu'ont les personnes âgées avec Internet.



**COMMENT ? De quelle façon ? Quelle approche technique ?  
Sous quelle forme (affiches, livre, carnet de paroles,  
théâtre...) ?**

On pourrait faire des affiches qu'on irait mettre dans des écoles, dans d'autres associations...



On pourrait faire un petit livre, ça fait sérieux. Mais j'ai du mal à écrire en français.



Les animatrices reviennent alors sur l'enquête spontanément réalisée par les participantes lors de la phase d'analyse des besoins. Elles relèvent le succès de leur démarche et les encouragent à exploiter cette technique d'enquête au profit de leur projet maintenant précisé, de leur objectif.

# Synthèse de la construction du projet

## QUOI ?

L'objectif du projet est de comprendre et analyser l'évolution de la communication, notamment entre les différentes générations, dans les familles et dans la vie sociale de manière générale, depuis l'arrivée d'Internet. Les participantes souhaitent évaluer ce qui a changé dans la façon de se parler.

Ce qu'elles désirent également, c'est lancer la réflexion, inciter les gens à se questionner sur notre façon d'être en contact les uns avec les autres.

## COMMENT ?

**Dans un premier temps**, les participantes veulent confronter leurs représentations à celles d'autres personnes. Pour ce faire, elles souhaitent effectuer une enquête écrite, plus approfondie que la première, spontanée, leur permettant d'avoir un échantillon plus large d'autres représentations.

**Dans un deuxième temps**, les participantes souhaitent réaliser un carnet reprenant les résultats et constats de l'enquête. Ce carnet serait un outil de sensibilisation, support de débat et de réflexion.

## VERS QUI RÉALISER L'ENQUÊTE ?

L'enquête sera réalisée auprès d'un échantillon de citoyens, principalement au sein des quartiers où résident les participantes, c'est-à-dire aux alentours d'Anneessens. Dans leur panel, elles distribueront l'enquête auprès d'hommes et de femmes, et tenteront d'obtenir une certaine diversité culturelle, sociale et générationnelle. Elles viseront les commerçants, le tissu associatif, les connaissances...

## VERS QUI DIFFUSER LE CARNET ?

Le carnet serait destiné à un large échantillon de citoyens concernés par l'utilisation d'Internet : les jeunes, les parents, les personnes âgées, le monde associatif...

### REMARQUE

*Cette séance de formalisation du projet est l'occasion de le clarifier et de favoriser son appropriation.*

*Ce travail facilitera la tâche aux participantes lorsqu'en situation d'enquête, elles devront présenter et expliquer leur démarche auprès des personnes interrogées. Cela permet une certaine mise en confiance.*

# CONSTRUIRE L'ENQUÊTE

Maintenant que le groupe a pris la décision de réaliser une enquête, il faut prendre le temps de réfléchir à sa construction et à sa formulation.

Comment la rédiger? Quel doit être son contenu? Quelles questions poser? Comment structurer l'ensemble?

Une réflexion est menée. Les échanges fusent. Des questionnements affluent au sein du groupe, également des doutes sur les capacités à s'exprimer face aux personnes qui vont être interrogées.

Comment faire comprendre aux gens à quoi ces questions vont servir?

Le groupe pense à plusieurs façons d'introduire l'enquête. Une participante suggère de travailler collectivement une liste de mots clés à retenir pour faciliter l'explicitation orale de l'enquête. Une autre propose que, dans l'introduction de l'enquête, figurent les motifs du projet, ce à quoi il va servir.

Et si les gens me posent d'autres questions auxquelles je ne sais pas répondre?

Le groupe réfléchit à une solution. Les professionnelles suggèrent que leur propre numéro de téléphone figure sur l'enquête pour plus d'informations. Les participantes se sentent rassurées.

Et si les gens ne veulent pas donner leur nom?

Le groupe pense qu'il est préférable que le questionnaire soit anonyme, il n'est pas nécessaire de connaître le nom des personnes qui répondent.

Qui va-t-on interroger ?  
Des hommes ? Des  
femmes ? Des enfants ?

Ensemble, les participantes trouvent qu'il serait intéressant de savoir si les avis divergent ou pas entre la jeune génération et les adultes ayant connu une époque sans Internet. Allant plus loin dans la réflexion, elles se demandent si la vision est la même entre hommes et femmes au sein d'une même génération. Il apparaît évident pour toutes qu'il est nécessaire d'interroger différents groupes : jeunes hommes et jeunes femmes, adultes hommes et adultes femmes. Se pose alors une autre question :

À quel âge une  
personne est-elle  
adulte ?

Le groupe réfléchit et trouve un consensus : à partir de 23 ans, une personne est adulte. Selon leur perception, les personnes de plus de 23 ans ont connu une période sans Internet, elles connaissent donc un avant et un après Internet, contrairement aux plus jeunes, supposés avoir grandi avec cette technologie. Les membres du groupe souhaitent donc comparer les réponses de ces deux catégories de répondants.

Est-ce qu'on ne  
pourrait pas voir aussi  
s'il y a des réponses  
différentes entre les  
personnes qui travaillent  
et les personnes sans  
emploi ?

L'ensemble des participantes trouve que l'idée d'ajouter ce critère est intéressante. La situation socioprofessionnelle est peut-être déterminante dans la façon de communiquer avec les nouvelles technologies.



**Cette première étape de construction a permis au groupe de dégager les critères permettant de catégoriser les répondants. Ces critères permettront d'évaluer si les réponses diffèrent selon l'âge, le sexe et la situation socio-professionnelle. Les questions relatives à ces données figureront dans la première partie du questionnaire.**

Le groupe réfléchit à présent à la formulation des questions au cœur de l'enquête. Les professionnelles trouvent intéressant de partir de situations vécues ou observées par les participantes. Le questionnaire se trouvera ainsi en adéquation avec leurs expériences. Son appropriation en sera facilitée.

#### REMARQUE

*Ce projet sur les nouvelles technologies de communication et leurs impacts sur la communication interpersonnelle se prolonge au-delà des interventions de Cultures&Santé qui ont lieu toutes les deux semaines. En effet, la professionnelle référente du groupe travaille par exemple la forme interrogative et le vocabulaire spécifique à cette thématique au sein de son cours d'alpha. Cette continuité donne encore plus de sens au projet et assure une certaine cohérence au sein même de l'asbl entre l'alpha plus formel et l'action collective.*

Les participantes expriment donc leurs observations et les situations qu'elles vivent où la communication s'est, selon elles, transformée avec l'introduction d'Internet et d'autres technologies.

Après ce *brainstorming*, les participantes catégorisent tous les exemples vécus. Selon elles, il est alors possible de distinguer deux univers : l'un est privé, familial, l'autre est sociétal, plus général. Elles souhaitent que ces deux échelles apparaissent de manière différenciée dans le questionnaire même.

Voici un exemple de construction de question à partir d'une situation vécue :

#### L'expérience vécue

Quand je demande à mon fils ce qu'il fait sur Internet, il ne veut pas me répondre, il dit que de toute façon, je n'y comprends rien.

#### Formulation de la question « sphère familiale »

Est-ce que le comportement des enfants envers les parents a changé depuis l'arrivée d'Internet et des GSM?

Plusieurs ateliers ont été consacrés au travail de transposition d'expériences de vie en questions d'enquête. La construction de certaines questions a fait l'objet de débats. Par exemple, une des participantes se questionnait quant au fait qu'elle punissait son enfant en le privant d'accès à Internet. Après discussion, le groupe a estimé que cette question ne relevait pas d'un éventuel changement de communication suite à l'introduction des nouvelles technologies, mais se référait à des questions d'éducation. Faut-il ou non punir son enfant? Et si oui, comment? N'étant pas l'objet de leur projet, ce questionnement a été mis de côté.

Au fil des discussions, le groupe énonce et sélectionne une série de questions à placer dans le questionnaire d'enquête. Celui-ci se compose au final de 17 questions.

# LE QUESTIONNAIRE DU GROUPE

## 1<sup>re</sup> PARTIE - INTRODUCTION



Le but de ce questionnaire est de savoir s'il y a eu des changements dans votre façon de communiquer depuis l'arrivée d'Internet. Avec ces questionnaires, nous désirons réaliser un livret d'informations pour mieux comprendre **l'évolution de la communication depuis l'arrivée d'Internet et des GSM.**

Vos données personnelles ne seront pas publiées.

Si vous avez besoin d'informations complémentaires, vous pouvez contacter Najya Si M'Hammed et Dominique Durieux au 02/558.88.19

Données personnelles  
(remplir et/ou entourer la réponse qui vous correspond)

Prénom : .....

Âge : .....

Sexe : H/F

Situation actuelle :  
emploi / demandeur d'emploi/ au foyer/ étudiant/

Autre : .....



## QUESTIONS SUR LA COMMUNICATION DANS LA SOCIÉTÉ

1. Dans leur vie de tous les jours, comment les personnes communiquaient-elles avant l'arrivée des GSM et d'Internet ? Et aujourd'hui, depuis leur arrivée ? Donnez des exemples précis.

.....  
.....  
.....

2. Est-ce qu'Internet et les GSM ont changé la façon de trouver du travail ? OUI/NON et pourquoi ? Expliquez.

.....  
.....  
.....

3. L'utilisation plus intense des écouteurs a-t-elle changé la façon de se parler dans la rue, dans le métro, à l'école... ? OUI/NON et pourquoi ? Expliquez.

.....  
.....  
.....

4. Les conversations que l'on a sur Internet ou avec un GSM sont-elles encore privées ? Dans le passé, il n'y avait ni GSM, ni Internet, cela garantissait-il pour autant le caractère privé des conversations ? OUI/NON et pourquoi ? Expliquez.

.....  
.....  
.....

5. Vos loisirs ont-ils changé depuis l'arrivée d'Internet et des GSM ? OUI/NON et pourquoi ? Expliquez. Si vous en aviez, quels étaient vos loisirs avant leur arrivée ?

.....  
.....  
.....

6. Comment fait-on pour organiser une manifestation depuis l'arrivée d'Internet et des GSM ?

.....  
.....  
.....

7. Comment trouvait-on un médecin (spécialiste) avant Internet, comment prenait-on rendez-vous ? Aujourd'hui, comment fait-on ? Expliquez.

.....  
.....  
.....

8. A-t-on plus ou moins de temps depuis qu'il y a Internet ? OUI/NON et pourquoi ? Expliquez.

.....  
.....  
.....

9. Est-ce qu'on se confie aux mêmes personnes et de la même façon depuis qu'il y a Internet ? OUI/NON et pourquoi ? Et avant, comme faisiez-vous ? Expliquez.

.....  
.....  
.....

10. Est-ce qu'Internet et les GSM séparent ou rapprochent les différentes générations ? Expliquez.

.....  
.....  
.....



## QUESTIONS SUR LA COMMUNICATION DANS LA FAMILLE

**11.** Dans votre famille, comment les personnes communiquaient-elles avant l'arrivée des GSM et d'Internet dans leur vie de tous les jours ? Et aujourd'hui, depuis leur arrivée ? Donnez des exemples précis

.....  
.....  
.....

**12.** L'utilisation plus intense des écouteurs a-t-elle changé la façon de se parler dans la famille ? OUI/NON et pourquoi ? Expliquez.

.....  
.....  
.....

**13.** Est-ce que les enfants jouent encore ensemble aujourd'hui ? Et avant Internet et les GSM, comment faisaient-ils ? Expliquez.

.....  
.....  
.....

**14.** Comment contacte-t-on sa famille à l'étranger aujourd'hui, depuis l'arrivée d'Internet et des GSM ? Et avant, comment faisait-on ? Expliquez.

.....  
.....  
.....

**15.** Est-ce que le comportement des enfants envers les parents a changé depuis l'arrivée d'Internet et des GSM (respect par exemple) ? OUI/NON et pourquoi ? Expliquez.

.....  
.....  
.....

**16.** Est-ce que les jeunes apprennent encore de leurs parents depuis qu'ils ont Internet et les GSM ? Quoi ? Et comment ? Expliquez.

.....  
.....  
.....

**17.** Comment se passent les repas en famille depuis l'arrivée d'Internet et des GSM ? Et dans le passé ? Expliquez.

.....  
.....  
.....

# AVANT L'ENQUÊTE, S'EXERCER À TRAVERS DES JEUX DE RÔLE

Les participantes décident d'interroger la famille proche, la famille plus éloignée, le voisinage, les commerçants, les associations... localisés principalement dans les quartiers du centre de Bruxelles. Elles se donnent un bon mois pour distribuer et récolter les enquêtes à une dizaine de personnes chacune. Certaines participantes ne maîtrisant pas l'écriture, soit elles seront accompagnées d'un membre de la famille, soit elles laisseront l'enquête durant quelques jours aux personnes sollicitées afin qu'elles puissent compléter les formulaires elles-mêmes.

AVRIL  
2014

Nous voilà en avril 2014. Maintenant que les participantes ont terminé de construire le questionnaire, il faut s'exercer à le présenter. Pas facile lorsqu'on ne maîtrise pas bien la langue française. Il ne suffit pas de le distribuer, il faut encore être capable de convaincre de son intérêt, d'en expliquer le contenu et la finalité, ainsi que de répondre aux éventuelles questions des personnes qui sont en face.

Les participantes partagent leurs appréhensions et questionnements avant l'enquête :

Moi, j'ai peur de parler français, car c'est difficile pour moi.



Est-ce que je peux interroger mes enfants ?



Et si la personne ne veut pas répondre, comment je dois faire ?



Si la personne ne veut pas répondre à toutes les questions, qu'est-ce que je fais ?



Qui peut écrire à ma place ? Je ne sais pas bien écrire.



Les participantes réfléchissent ensemble à ces questions et aux difficultés qu'elles pourront rencontrer lors de cette enquête. Afin de diminuer ces craintes, les animatrices leur proposent de s'exercer par des jeux permettant à chacune de se retrouver dans le rôle de l'enquêteur et de l'enquêté.

Ces moments sont l'occasion de solidariser le groupe, ils permettent aux participantes de se soutenir, de surmonter leurs angoisses, de prendre confiance en elles, de créer une énergie positive.

Après ces séances d'improvisation, chaque participante repart avec une dizaine d'enquêtes à réaliser.

ET L'AVENTURE COMMENCE...



# LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

# LES ENQUÊTES RÉALISÉES, LES PREMIÈRES IMPRESSIONS DU GROUPE

MAI  
2014

Durant le mois de mai 2014, les neuf participantes ont obtenu 60 questionnaires en retour. C'est un franc succès. Elles sont fières d'avoir accompli ce travail qui servira à alimenter leur réflexion. Elles ont interrogé des femmes et des hommes de 13 à 50 ans.

Mais, comment les contacts se sont-ils passés? Quelles difficultés ont-elles rencontrées? Quelles situations inattendues ont-elles eu à gérer?

## VOICI LEURS IMPRESSIONS

L'enquête m'a permis d'avoir une discussion avec mon fils sur la communication dans la famille depuis qu'il y a Internet. C'était un bon moment...



J'ai profité d'un jour de rassemblement familial pour distribuer mes questionnaires. J'ai demandé à mon fils, mais il trouvait les questions trop difficiles. Par exemple, il ne comprenait pas pourquoi il y avait une question sur les écouteurs. Pourtant, ce qui est comique, c'est qu'il avait son GSM dans une main et l'enquête dans l'autre! Il me disait ne pas comprendre de quoi parlait l'enquête. J'en ai profité pour lui dire à quel point il est absent quand il a ses écouteurs sur les oreilles.



Tout le monde m'a demandé à quoi allait servir cette enquête. J'ai expliqué et ils ont compris. J'étais fière...



Ma copine a trouvé l'enquête trop longue, mais elle a répondu à plusieurs questions.



J'ai aussi donné l'enquête à ma nièce et à ma belle-sœur, qui ont tout de suite répondu, cela m'a fait plaisir, j'ai senti qu'elles voulaient m'aider.



En tout cas, mon mari, lui, a compris tout de suite pourquoi on fait cette enquête, il est tout à fait d'accord avec ce que fait le groupe.



Cela a été très difficile, j'ai eu du mal à faire remplir dix enquêtes. J'ai donné l'enquête à mes enfants, à mes sœurs et mes voisins.



Les personnes à qui j'ai donné l'enquête étaient méfiantes. Elles pensaient que cela n'allait rien changer dans la société!



J'ai donné l'enquête à ma fille de 20 ans. Elle a toujours connu Internet et avait du mal à imaginer comment était la vie avant, sans Internet.



J'ai recopié sur une feuille une liste de mots que nous avons revus au cours de français et cela m'a beaucoup aidé pour expliquer le but de l'enquête. Je montrais ma liste et les gens comprenaient.



# LE DÉPOUILLEMENT DES ENQUÊTES

Les participantes ont une triple attente vis-à-vis de cette enquête : connaître l'opinion d'un échantillon de personnes vivant dans le quartier du centre de Bruxelles (famille proche, amis, commerçants, voisins...), observer d'éventuelles différences dans les réponses selon le sexe, l'âge des personnes et leur situation socio-professionnelle et enfin, confronter leurs propres représentations avec les résultats.

Le dépouillement des enquêtes est mené par les professionnelles des associations et les résultats sont présentés aux participantes.

Dans un premier temps, les questionnaires sont classés en fonction des 4 groupes d'appartenance : jeunes hommes, jeunes femmes, hommes adultes, femmes adultes.

Pour chacun des 4 groupes, la situation socioprofessionnelle est également détaillée.

| CATÉGORIE  | NOMBRE de PARTICIPANTS  | SITUATION SOCIOPROFESSIONNELLE                             |
|--|---|--|
|  <b>Jeunes (H)</b><br>de 15 à 22 ans    |  <b>11</b><br>ENQUÊTES   | 0 foyer<br>1 emploi<br>8 étudiant<br>2 demandeur d'emploi  |
|  <b>Jeunes (F)</b><br>de 13 à 22 ans    |  <b>18</b><br>ENQUÊTES  | 0 foyer<br>2 emploi<br>14 étudiant<br>2 demandeur d'emploi |
|  <b>Adultes (H)</b><br>de 23 à 50 ans |  <b>10</b><br>ENQUÊTES | 0 foyer<br>7 emploi<br>0 étudiant<br>3 demandeur d'emploi  |
|  <b>Adultes (F)</b><br>de 23 à 50 ans |  <b>21</b><br>ENQUÊTES | 10 foyer<br>4 emploi<br>1 étudiant<br>6 demandeur d'emploi |

Dans un deuxième temps, pour chacun des 4 groupes, chaque réponse est analysée et classée en fonction de sa connotation positive, négative ou neutre. Ces données ont alors été croisées avec la situation socioprofessionnelle de la personne.

Exemple : extrait du résultat pour la 10<sup>e</sup> question, dans la catégorie des femmes adultes. 21 personnes ont répondu à la question suivante :

**10.** Est-ce qu'Internet et les GSM séparent ou rapprochent les différentes générations ? Expliquez.

Synthèse des commentaires des personnes interviewées :

## OUI, ILS LES RAPPROCHENT

Aujourd'hui, les nouvelles technologies peuvent rapprocher les générations. Surtout si la famille est à l'étranger, par exemple, avec la webcam. Elles rapprochent surtout les personnes qui sont isolées géographiquement.

### 10 PERSONNES

- ④ femmes ayant un emploi
- ① étudiante
- ⑤ demandeuses d'emploi

## NON, ILS LES SÉPARENT

Aujourd'hui, les générations s'éloignent les unes des autres et malheureusement, on devient asociaux. La génération d'avant Internet préfère une communication plus directe et un contact réel. Le manque de compréhension du fonctionnement des nouvelles technologies par les personnes âgées ne permet pas un rapprochement des générations. C'est un langage différent.

### 9 PERSONNES

- ⑨ femmes au foyer

## NEUTRE

Cela peut séparer ou bien rapprocher les personnes, tout dépend des relations qu'on a avec la famille.

### 2 PERSONNES

- ① femme au foyer
- ① demandeuse d'emploi

# LES RÉACTIONS DU GROUPE FACE AUX CONSTATS DE L'ENQUÊTE

Après une première lecture globale des résultats, les questions sont lues en groupe une par une en détaillant les critères (âge/ sexe/situation socioprofessionnelle) afin de laisser le temps aux participantes de réagir face aux différentes réponses.

Nous reprenons, dans ce carnet, des échanges des participantes autour de thématiques clés. Ces thématiques croisent parfois différentes questions de l'enquête et ont été amenées par les animatrices des ateliers.

Dans ces pages, nous relayons essentiellement les constats ayant fait réagir les participantes soit parce que le contenu même des réponses les surprenaient, soit parce que ces réponses étaient en décalage avec leurs propres représentations.

## L'EMPLOI

accessibilité / gain de temps / recherche d'informations sur l'employeur

### Constats de l'enquête

En général, les quatre groupes répondent que l'influence d'Internet est positive concernant la recherche d'emploi, car Internet et les nouvelles technologies facilitent cette recherche. Internet est un outil de recherche accessible à tout moment et qui permet un gain de temps. Par exemple, un CV identique peut être envoyé simultanément à plusieurs entreprises. Les demandeurs d'emploi ont aussi la possibilité de se renseigner sur l'entreprise avant d'envoyer leur candidature.

## Réactions du groupe

Le groupe n'est pas étonné de ce résultat, car, pour lui, Internet a vraiment transformé les comportements des gens dans leur recherche d'un emploi. Ce changement est a priori plutôt positif.

### Témoignages de participantes

La personne qui a inventé Internet, n'a sûrement pas pensé ni imaginé tous ces grands changements sur les gens, mais aussi sur la société !

Heureusement qu'Internet existe, car ça fait beaucoup d'années qu'il y a beaucoup de chômage. Ça prend du temps d'aller jusque chez Actiris pour avoir des annonces.

## LES ÉCOUTEURS

briser la solitude / ne pas être dérangé / praticité

### Constats de l'enquête

L'enquête montre une forte divergence entre les réponses des jeunes et celles des adultes.

Pour les jeunes (hommes et femmes), les écouteurs n'ont pas changé la façon de se parler. Selon les jeunes interviewés, les écouteurs améliorent leur confort au quotidien, car ils permettent par exemple de ne pas être dérangé par les bruits environnants ou encore de conduire les mains libres tout en ayant une conversation téléphonique. Écouter de la musique diminue le sentiment de solitude pour certains, d'autres expliquent que les écouteurs diminuent le risque de vol, car ils permettent d'utiliser le GSM tout en le laissant dans leur poche.

Par contre, les adultes (hommes et femmes) ont un avis contraire. En effet, selon eux, les écouteurs ont un effet négatif sur les jeunes, car ils les isolent du monde qui les entoure. Utiliser constamment des écouteurs les rend insociables, ils ont moins de contact avec l'en-

tourage. Les adultes ont le sentiment que les jeunes sont plus distraits, qu'ils s'exposent donc davantage aux dangers et à des risques d'accident. De plus, les adultes soulèvent également le fait que certains jeunes écoutent leur musique à un haut volume sonore, ce qui risque d'endommager leur audition.

## Réactions du groupe

Les premières représentations des participantes étaient similaires aux réponses des adultes interrogés. Peut-être est-ce lié à la moyenne d'âge des participantes. Par contre, le groupe est étonné de voir un écart entre les réponses des jeunes et celles des adultes. Par exemple, par rapport à la solitude, les réponses traduisent deux perspectives totalement différentes. Alors que les jeunes ont l'impression d'être connectés aux autres avec leurs écouteurs, les adultes estiment que les écouteurs les isolent profondément, comme si les jeunes étaient dans leur bulle. Les personnes ayant connu une époque sans Internet ne concevaient-elles les « relations vraies » que basées sur un contact direct, en face à face, excluant par là même les relations basées sur l'exploitation de nouvelles technologies ?

## Témoignages de participantes

Les jeunes ont raison quand ils disent que les écouteurs leur évitent de se faire voler le GSM et d'être agressés. Il n'y a pas longtemps, mon fils s'est fait voler son GSM dans le métro et j'ai eu peur pour lui !

Je suis surprise de voir que les jeunes disent qu'ils sont moins seuls avec des écouteurs. Pour moi quand on écoute de la musique, c'est qu'on se sent seul. Maintenant que je vois les réponses des jeunes, je vois les jeunes autrement.

## LES CONVERSATIONS PRIVÉES

réseaux sociaux / vie privée / maîtrise de la diffusion des informations

### Constats de l'enquête

À l'unanimité, les quatre groupes reconnaissent que les conversations ne sont plus privées. Les nouvelles technologies permettent de diffuser les informations vers un large public qui n'est pas maîtrisable. Par exemple, une information mise sur la toile ne vous appartient plus. Les enquêtés trouvent que les réseaux sociaux sont devenus des lieux publics. Ils craignent aussi que leurs conversations soient écoutées ou piratées par des inconnus voire par des institutions.

## Réactions du groupe

Le groupe est étonné de constater que les jeunes sont tout à fait conscients du caractère non privé que peuvent avoir des conversations sur les réseaux sociaux, voire sur les GSM lorsqu'elles se déroulent dans des espaces publics. Le groupe se questionne quant aux réponses des jeunes ; « s'ils ont conscience que leur conversation devient publique, pourquoi continuent-ils ? ». Après réflexion, le groupe suppose que les jeunes ne se préoccupent que du regard de leur propre communauté et non des autres.

## Témoignages de participantes

Je suis étonnée que les jeunes se rendent compte que les conversations sont moins privées, mais qu'ils continuent néanmoins à utiliser les réseaux sociaux pour donner des informations privées.

C'est la société d'aujourd'hui. Tout le monde sait tout sur tout le monde ! Il n'y a pas de logique.

D'après notre enquête, pour les jeunes interviewés, parler devant tout le monde avec son GSM, n'est pas un problème, même si on entend leur conversation.

## SE CONFIER

virtuel / superficiel /  
anonymat / contacts  
humains / amitié

### Constats de l'enquête

À la question, « *Est-ce qu'on se confie aux mêmes personnes et de la même façon depuis qu'il y a Internet ? Et avant, comment faisiez-vous ?* », le groupe des

femmes adultes interrogées a répondu de manière plutôt neutre. Pour ce groupe, il n'y a pas de changement depuis Internet. Internet n'interfère pas dans les confidences. Les femmes interrogées continuent de se confier de la même façon : en face à face, avec à une amie proche et non via Internet.

Les trois autres groupes (jeunes femmes, jeunes hommes et adultes hommes) ont plus nuancé leurs réponses. Ils discutent sur Internet, mais leurs conversations restent superficielles. Par contre, ils n'utilisent pas Internet pour des discussions très privées et d'ordre affectif. Quand on se confie, on se confie à de vrais amis, ce qui n'est pas nécessairement le cas des relations tissées au sein des réseaux sociaux, ce n'est pas la réalité. Pour des conversations essentielles, ils préfèrent le contact humain au virtuel, avec des personnes connues et de confiance.

### Réactions du groupe

Les participantes se reconnaissent pleinement dans les réponses du groupe de femmes adultes. Par contre, elles sont quelque peu surprises des réponses des hommes adultes. Elles imaginaient que les hommes adultes avaient tendance à se confier de façon anonyme sur Internet (forum, plateforme...) pour avoir des réponses à leurs problèmes par exemple, ce qui n'est apparemment pas le cas dans notre échantillon. Elles imaginaient peu les hommes confier leurs problèmes affectifs à un ami proche. Au travers de l'enquête, les participantes constatent que quel que soit leur profil, les personnes préfèrent parler de leur intimité à un proche.

### Témoignages de participantes

Internet, ça change rien pour moi. Si j'ai quelque chose sur le cœur, je vais le dire à ma copine

Les réponses des hommes sont bizarres. Moi, je crois que mon mari, il serait gêné d'aller raconter à ses copains des problèmes de notre couple. Un homme, ça garde ses secrets pour lui, non ?

## LA PERCEPTION DU TEMPS

loisirs / rapidité /  
gestion du temps

### Constats de l'enquête

Les réponses des jeunes hommes sont contrastées. La moitié d'entre eux pense que l'on gagne du temps avec l'utilisation d'Internet, tandis que l'autre moitié pense le contraire.

Les adultes (hommes et femmes) sont unanimes pour affirmer que, selon eux, Internet fait perdre beaucoup de temps, surtout aux jeunes qui sont de grands consommateurs du web. Les adultes interrogés disent que les jeunes surfent sur Internet pour des futilités, tels les jeux et les réseaux sociaux. Ils gèrent mal leur temps, ils ne l'utilisent pas de manière constructive.

Les jeunes hommes ayant répondu n'ont pas justifié leur réponse. Les jeunes filles, quant à elles, trouvent que les nouvelles technologies engrangent un gain de temps. Internet est un outil de rapidité, par exemple pour réserver une activité, consulter les horaires de transport en commun... Ce qui leur laisse plus de temps pour leurs loisirs.

### Réactions du groupe

Le groupe s'attendait à ce que tout le monde réponde qu'Internet fait perdre du temps.

Les participantes ont déjà pu observer que leurs filles économisent effectivement du temps en utilisant Internet, mais selon elles, ce temps n'est malheureusement pas réinvesti dans des activités familiales.

Le constat amené par l'enquête suscite un débat au sein du groupe. Finalement, les participantes pensent qu'elles auraient dû formuler la question d'une autre manière ; il ne s'agit pas de savoir si on gagne du temps mais plutôt comment on utilise le temps gagné ?

### Témoignages de participantes

Je trouve qu'on peut gagner du temps grâce à Internet, mais le problème, c'est que les jeunes le réutilisent pour des bêtises comme par exemple jouer sur Internet. Et finalement on le perd.

Je suis étonnée que les jeunes filles disent qu'elles gagnent du temps, car elles aiment bien discuter longtemps sur Facebook.

## LES APPORTS INTERGÉNÉRATIONNELS

fracture numérique / grands-parents / isolement

trouvent qu'Internet rapproche les membres d'une famille (même les personnes les plus âgées), surtout si les personnes sont géographiquement éloignées les unes des autres ou isolées.

Par contre, les hommes, jeunes et adultes, voient une fracture numérique entre la jeune génération et les personnes plus âgées qui semblent dépassées par l'outil Internet qu'elles ne maîtrisent pas. Ils y voient une rupture de la communication entre les jeunes qui ne vivent et ne parlent qu'en termes de nouvelles technologies et les personnes plus âgées qui ont du mal à comprendre cet univers.

### Réactions du groupe

D'une part, le groupe rejoint la pensée des femmes : les nouvelles technologies rapprochent les générations pour les personnes qui vivent éloignées, comme par exemple téléphoner aux grands-parents qui sont au pays, à des milliers de kilomètres. Mais d'autre part, les participantes s'accordent aussi sur les réponses des hommes : le contact humain n'est pas le même en face à face que via un écran, le langage et les centres d'intérêt des jeunes ne sont pas les mêmes que ceux de leurs grands-parents. Le groupe s'interroge : cet écart n'a-t-il pas toujours existé entre jeunes et moins jeunes ? Est-il renforcé avec Internet ? Les centres d'intérêt des jeunes ont-ils toujours été différents de ceux de leurs grands-parents ? Est-ce lié à l'immigration ? Est-ce lié à la solidité du noyau familial ?

### Constats de l'enquête

Les résultats de l'enquête montrent ici une divergence entre les hommes et les femmes. Les femmes jeunes et adultes

trouvent qu'Internet rapproche les membres d'une famille (même les personnes les plus âgées), surtout si les personnes sont géographiquement éloignées les unes des autres ou isolées.

### Témoignages de participants

*Je trouve qu'être en contact avec la famille qui est au Maroc, c'est bien ! Mais ce contact n'est pas le même lorsque la personne est dans la même pièce que toi. C'est différent.*

*Mes enfants sont en contact avec leur grand-mère toute l'année via Skype. Ils peuvent lui parler longtemps, car c'est gratuit. Ils racontent leur journée et finalement, c'est comme si elle vivait à côté de nous.*

*Ma fille envoie des photos pour les partager avec ses grands-parents.*

*Lorsque j'ai fait l'enquête avec mon mari, il trouvait que les jeunes parlent avec des mots nouveaux et compliqués que nous ne comprenons pas.*

## LES JEUX DES ENFANTS

jouer seul ou collectivement / jeu en réseau

### Constats de l'enquête

Mis à part les jeunes hommes qui restent neutres par rapport à cette thématique, les trois autres catégories disent que les enfants de la génération Internet sont isolés les uns des autres. Même les tout-petits jouent moins ensemble et sont attirés par l'ordinateur. Selon les personnes interrogées, les enfants d'aujourd'hui sont immergés dans un monde virtuel, l'environnement qui les entoure est totalement balayé. Elles ont le sentiment qu'auparavant, les enfants jouaient plus ensemble, avec des amis, à des jeux suscitant plus de réflexion tels les jeux de construction ou de société...

### Réactions du groupe

Les participantes rejoignent les constats de l'enquête. Elles regrettent les jeux d'antan. Par rapport aux jeux virtuels, elles émettent néanmoins quelques nuances. Elles pensent quand même que jouer en réseau peut permettre de créer des liens ou de consolider certaines relations si on joue avec des personnes qu'on connaît préalablement.

### Témoignages de participants

*Aujourd'hui, on préfère jouer tout seul sur son GSM, son ordinateur. Les jeux d'avant se perdent.*

*Mes enfants jouent encore ensemble, mais différemment, car ils jouent avec leurs cousins en réseau sur le net. C'est une autre façon de jouer ensemble, cela évolue.*

## LES RELATIONS PARENTS-ENFANTS

éducation / transmission de valeurs / respect

### Constats de l'enquête

Les quatre groupes interrogés ont le sentiment qu'il y a généralement, à l'ère d'Internet, moins de respect entre parents et enfants. Les jeunes ont du mal à supporter les limites que leurs parents leur imposent, par exemple vis-à-vis de leur consommation Internet. Ils reconnaissent que les jeux en ligne les rendent nerveux voire parfois agressifs. Ils admettent que passer des heures sur Internet peut avoir des conséquences néfastes sur leur scolarité. Ils en sont conscients, mais c'est plus fort qu'eux. Plusieurs jeunes ayant répondu reconnaissent qu'Internet est même une addiction. Cependant, utiliser le web à bon escient peut favoriser l'apprentissage, notamment quand il s'agit de faire des recherches pour l'école. En contrepartie, les parents restent un modèle de valeurs et de transmission lié à la culture et à l'histoire familiale (langue maternelle, traditions...). Les jeunes ont besoin de leurs parents afin de se ressourcer et de renforcer leur identité. Ils savent qu'Internet ne remplace pas l'éducation parentale.

### Réactions du groupe

Les résultats concernant cette thématique sont ceux qui surprennent le plus le groupe. Les participantes sont rassurées de constater que les jeunes peuvent être conscients du manque de respect qu'ils ont parfois envers leurs parents. Elles sont agréablement surprises d'entendre que les parents ont toujours un rôle dans la transmission de valeurs pour aider leurs enfants à se construire et que ceux-ci pourront, un jour, les transmettre à leur tour à leurs propres enfants.

Les parents demeurent affectés par le non-respect des enfants même si ceux-ci en sont conscients. Ils changeront quand ils seront grands.

### Témoignages de participantes

C'est rassurant de savoir que les enfants apprennent encore de leurs parents quand il s'agit des valeurs.

Les enfants eux-mêmes reconnaissent qu'il y a moins de respect. Les jeunes ne sont pas bêtes !

En fait, les jeunes savent que leurs parents ont raison, mais ils le font quand même. C'est comme ça ! C'est la jeunesse !

Les valeurs, on ne les trouve pas sur Internet. C'est par l'éducation donnée par les parents que les valeurs passent.

## LES REPAS EN FAMILLE

à table / discussion / repas / temps

### Constats de l'enquête

Les quatre groupes perçoivent un réel changement de comportement lors des repas familiaux. Les repas sont de plus en plus rapides, les jeunes écoutent ce temps pour retourner vers leur ordinateur. Les personnes interrogées trouvent également qu'il y a de moins en moins de discussions lors des moments familiaux, car certains sont plus distraits. Ils continuent même parfois à dialoguer en réseau sur leur smartphone pendant le dîner. Les parents essaient de poser des règles, mais celles-ci sont difficiles à instaurer. En conséquence, ils observent une dégradation de la qualité de ce moment familial.

### Réactions du groupe

Les résultats menés par l'enquête sont en accord avec les représentations du groupe. Les participantes restent tout de même assez surprises quant aux réponses des jeunes (femmes et hommes) ; s'ils ont conscience de cet éclatement, pourquoi ne tentent-ils pas de restaurer ces moments d'échanges qui renforcent les liens familiaux ?

### Témoignages de participantes

Je suis contente de voir que les enfants reconnaissent que les repas ne se passent plus en famille et que c'est un manque. C'est important pour moi de manger ensemble.

C'est vrai que j'ai déjà entendu que c'est très difficile d'enlever le GSM aux jeunes lors des repas. Il y en a qui ont le frigo dans leur chambre et bientôt cela deviendra un hôtel !

Si les enfants disent que les repas ne sont plus de la même qualité, pourquoi n'essayent-ils pas de faire un effort ?

# CONCLUSIONS DE L'ENQUÊTE À TRAVERS LE REGARD DU GROUPE

Après avoir réagi aux différents constats émanant de l'enquête, les participantes formulent leurs propres conclusions. Elles pointent notamment le fait que l'évolution de la communication n'est pas liée qu'à Internet, d'autres causes interagissent dans les changements de comportement.

Pour moi, la relation entre les parents et les enfants n'est pas rompue. La communication est toujours là. Internet n'est pas la cause de tout et c'est le plus important !



Les jeunes sont un peu perdus dans la situation actuelle. Il y a encore de l'espoir.



On doit aussi plus s'intéresser aux activités de nos enfants pour ne pas rompre ce lien.



L'enquête a révélé beaucoup d'informations et nous ouvre les yeux.



Pourquoi les jeunes savent et ne le font pas ! Je suis heureuse et surprise à la fois. Je pourrais me dire que je ne parle pas à un mur. Mon enfant sait, il entend, même s'il continue.



Ce n'est pas Internet qui a tout changé mais plutôt notre société qui va trop vite !



Les enfants apprennent encore de leurs parents. Mon regard a changé. Je suis contente que les enfants disent encore apprendre des valeurs de leurs parents.



Finalement, il y a encore de la communication avec nos jeunes. Ce n'est pas nécessairement la faute d'Internet, mais c'est lié à un changement de notre société, c'est à cause du manque de temps passé en famille. Et Internet n'est pas le seul responsable.



Chaque génération change et chaque génération trouve que la société était mieux avant.



# EFFETS DU PROJET SUR LE GROUPE

Cette aventure a permis à ces femmes de s'exprimer sur ce qu'elles vivent au quotidien, de se forger un regard sur les transformations de notre société et de prendre, par ce biais, de la distance par rapport à leur propre réalité.

Aujourd'hui, elles ont pris un peu plus conscience que le changement de communication depuis l'introduction des nouvelles technologies concerne l'ensemble des citoyens et ne se limite pas seulement à leur sphère privée. Partager cette expérience avec d'autres a permis de replacer la problématique dans un contexte plus global et a ouvert le champ à d'autres pistes de compréhension.

Au fil du projet, la confiance en soi des participantes s'est accrue. À de nombreuses occasions, elles ont pu s'exprimer, (s')interroger, faire des rencontres, partager, confronter leurs opinions dans un cadre de respect et d'écoute. Toutes les démarches entreprises avec rigueur et sérieux ont également transformé le regard de leur entourage sur elles-mêmes.

Les informations récoltées lors de l'enquête et la perspective de pouvoir partager les résultats et leurs analyses ont donné une autre dimension au projet. L'action leur a offert la possibilité de renforcer voire de révéler certaines capacités, mais surtout d'endosser un rôle de transmission, transmission d'un savoir collectif qu'elles ont forgé au cours de l'année.

Nous espérons que cette production collective, concrétisée par le carnet que vous tenez entre les mains, amènera d'autres discussions, d'autres réflexions, d'autres actions utiles pour **mieux connaître et mieux se connaître**.

## Paroles du groupe

Ce projet nous a permis de beaucoup parler entre nous sur un sujet intéressant qui concernait tout le groupe. On a pu découvrir que d'autres dans le groupe avaient les mêmes problèmes par rapport à internet et les enfants.

Je me suis rendue compte que je ne suis pas toute seule à avoir des problèmes avec mes enfants sur l'utilisation d'internet. Avoir pu en parler m'a permis d'essayer de comprendre nos jeunes et leur monde. Finalement, cela nous rapproche !

Lors de la pause, je raconte parfois à ma copine qui est dans l'autre groupe ce qu'on fait et elle trouve ça chouette de parler de ce problème d'internet, car son fils aussi est beaucoup sur l'ordinateur.

Moi, j'ai donné des conseils à ma copine, car elle aussi a des problèmes d'internet avec ses enfants. Je lui ai dit de mettre des règles pour limiter le temps sur l'ordinateur, car ce n'est pas bon pour la santé.

Je trouvais difficile de venir parler devant tout le monde, mais c'est un bon exercice, et puis tout le groupe t'écoute.

Notre groupe est un mélange de femmes qui parlent beaucoup et d'autres plus timides, mais je crois qu'on a pu toutes parler et donner notre avis sur les problèmes liés à internet.

Moi aussi, j'ai dit à ma fille que je connais mieux ce que veut dire « réseaux sociaux », et elle m'a dit que c'était bien de comprendre ce monde d'internet !

J'ai appris beaucoup de nouveaux mots et donc je comprends un peu plus quand mes enfants parlent d'internet.

On ne peut pas dire qu'on comprend tout sur le monde d'Internet, mais au début de l'année, on ne connaissait pas grand-chose. Maintenant, on sait des choses comme par exemple : le vocabulaire d'Internet.

Pour moi, c'était un rendez-vous à ne pas manquer, car je pouvais parler avec les autres et apprendre des informations qui me serviront à la maison.

J'aimerais continuer à apprendre le langage des jeunes, les mots français que les jeunes utilisent, pour pouvoir avoir des conversations avec eux.

Avec ce qu'on a appris sur les dangers d'Internet, je fais plus attention à ce que font mes enfants et depuis j'ai mis des règles dans la maison, même si c'est difficile !

Faire l'enquête c'était difficile, mais je suis fière de l'avoir faite, car je sais que grâce à toutes ces enquêtes, je me sens plus sûre de moi !

Tous les moments étaient agréables, on a bien parlé et rigolé ensemble en plus on a appris beaucoup de choses. On s'est enrichies toutes ensemble.

Mes enfants sont contents de moi, car ils disent que maintenant, je ne suis plus en retard sur le monde moderne. Mais je sais qu'ils aiment bien me taquiner !

## Quelques documents qui nous ont guidés

AGBABI C., *Quelle communication pour quel changement ? Les dessous du changement social*, Québec, Presse de l'Université du Québec, 2009

GALLEZ S. & LOBET-MARIS C., *Les jeunes sur Internet*, in : *Communication*, n 28 (2), 2011, [www.communication.revues.org/1836](http://www.communication.revues.org/1836) [consulté le 12 janvier 2015]

HOGAN B., QUELL C., VEENHOF B. & WELLMAN B., *Répercussion de l'utilisation d'Internet par les Canadiens sur la vie sociale et la participation communautaire*, Division des sciences, de l'innovation et de l'information électronique, Statistique Canada, 2008  
[www.statcan.gc.ca/pub/56f0004m/56f0004m2008016-fra.pdf](http://www.statcan.gc.ca/pub/56f0004m/56f0004m2008016-fra.pdf) [consulté le 12 janvier 2015]

INFOR-DROGUES, *La cyberdépendance ou la dépendance à l'Internet. L'addiction à Internet - Le point de vue d'Infor-Drogues*, Bruxelles, 2008  
<http://www.infordrogues.be/index.php/publications/articles> [consulté le 12 janvier 2015]

## Sélection d'outils pédagogiques pour aborder la question

*Animation Clic o net* : proposée et animée par Infor Jeunes Mons, pour les jeunes des 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> degrés, l'animation sensibilise à un usage sûr et responsable des technologies de l'information et de la communication,  
[www.inforjeunesmons.be/animations.aspx](http://www.inforjeunesmons.be/animations.aspx) [consulté le 12 janvier 2015]

*Internet à la maison en 10 questions*, Brochure et site web, Média Animation ASBL & UFAPEC, Belgique, 2012  
[www.Internetalamaison.be](http://www.Internetalamaison.be) [consulté le 12 janvier 2015]

*Le juste click*, Jeu de table, Child Focus, Belgique, 2009

*Catalogue du matériel de prévention en matière d'Internet pour les jeunes*, Catalogue, Child Focus, Belgique, 2014  
[www.childfocus.be/fr/nouvelle/catalogue-du-materiel-de-prevention-en-matiere-dInternet-pour-les-jeunes](http://www.childfocus.be/fr/nouvelle/catalogue-du-materiel-de-prevention-en-matiere-dInternet-pour-les-jeunes) [consulté le 12 janvier 2015]

*Vie privée dans le net*, Kit pédagogique, Association sur l'Accès et la Protection de l'Information, Canada, 2012  
<http://aapi.qc.ca/troussepedagogique/trousse-pedagogique/>  
[consulté le 12 janvier 2015]

*L'asbl Formosa a pour but l'émancipation et l'intégration des personnes immigrées, jeunes et adultes, par des cours et des activités socio-culturelles (cours d'alphabétisation, de français langue étrangère, animations citoyenneté, visites culturelles). Elle est active à Bruxelles-Ville.*



Rue du Grand Serment 10/1  
1000 Bruxelles  
+32 (0)2 503 19 03  
formosaasbl@yahoo.fr  
www.asblformosa.be

*L'asbl Cultures&Santé, active en éducation permanente et en promotion de la santé, inscrit son action en faveur d'une société plus solidaire, plus équitable et plus durable. Elle a pour objet de contribuer, dans une perspective d'émancipation individuelle et collective, à la promotion de la qualité de vie des populations fragilisées en tenant compte surtout des déterminants culturels, sociaux, environnementaux et économiques. Cultures & Santé place la participation et l'expression citoyennes au cœur de ses démarches d'éducation permanente.*



**Cultures&Santé**  
Rue d'Anderlecht 148  
1000 Bruxelles  
+32 (0)2 558 88 10  
info@cultures-sante.be  
www.cultures-sante.be



[www.cultures-sante.be](http://www.cultures-sante.be)  
[www.asblformosa.be](http://www.asblformosa.be)