

Jeunes et nouvelles technologies

Jeunes et nouvelles technologies



CRIOC, Février 2009

CRIOC

Centre de Recherche et d'Information
des Organisations de Consommateurs



Agenda

1. Objectifs
2. Méthodologie
3. GSM : achat, provenance, paiement, utilisation
4. Internet (utilisation, lieu, acquisition)
5. Évolution des comportements vis-à-vis des nouvelles technologies chez les jeunes
6. Conclusions et recommandations

Objectifs

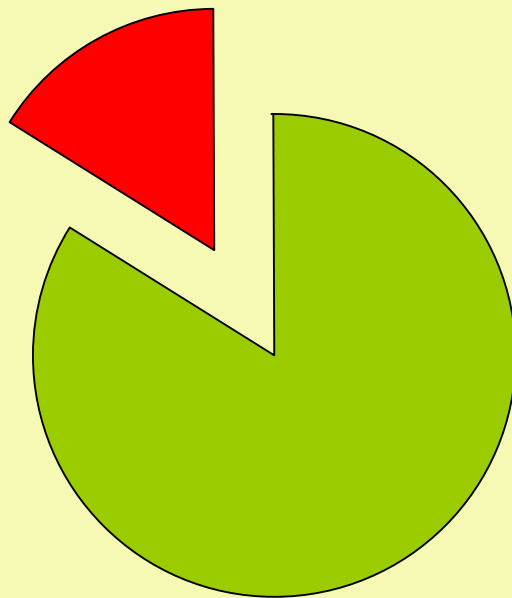
- L'objectif de cette étude est d'évaluer les comportements des jeunes en matière d'utilisation des technologies de l'information et de la communication, d'apprécier l'évolution de ces comportements et d'en mesurer les conséquences en matière de risque.
- Cette étude permet d'analyser différents éléments :
 - GSM (possession, achat, utilisation)
 - Internet (possession, financement, utilisation)

Méthodologie

- Field : 2.336 Interviews quantitatives (40'-45') réalisées en face à face, en classe auprès d'élèves francophones et néerlandophones complétées par 306 interviews en classe d'élèves de première et deuxième primaires en Communauté Française.
- Field : Octobre – décembre 2007.
- Échantillon aléatoire stratifié redressé.
- Les résultats ont fait l'objet des traitements statistiques adéquats (χ^2 , Student et loi normale).
- La marge d'erreur maximale sur l'échantillon total est de 2 %.
- Seuls les résultats significatifs sont présentés.

GSM : possession

16%



■ oui ■ non

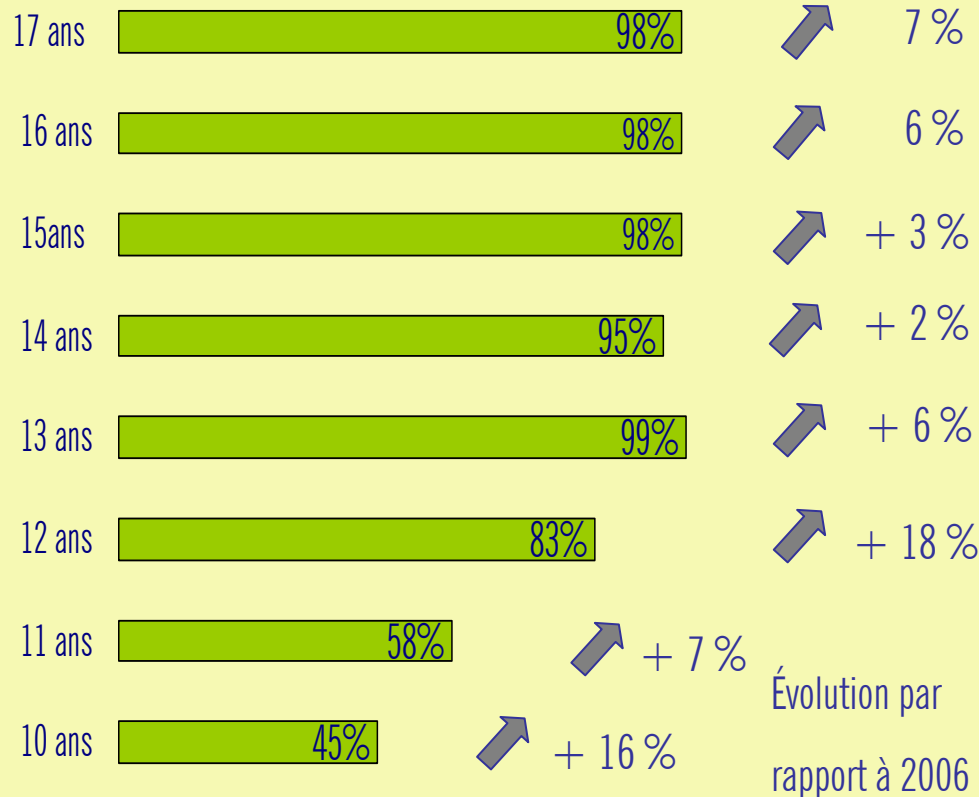
84%

➤ Possèdes-tu un GSM ?

- Plus de 8 jeunes sur 10 âgés de 10 à 17 ans possèdent un GSM.
- Soit 2% de jeunes équipés d'un GSM en plus qu'en 2006 .
- La fracture de 1 jeune non-équipé sur 10 reste cependant encore présente. Ils sont plus présents dans les familles monoparentales paternelles (+14%), et 31% de ces jeunes sans GSM se plaignent/se disent satisfaits de leurs relations avec leurs amis.

Base : jeunes de 10 à 17 ans

GSM : possession – différences par profils



➤ Évolution de la possession de GSM avec l'âge

- A 10 ans environ, 1 jeune sur 2 possède un GSM. A 11 ans ils sont 6 sur 10 à posséder un GSM et à 12 ans ils sont plus de 8 sur 10 à posséder un GSM.
- A 13 ans, la totalité des jeunes possède un GSM, à l'exception de un pour cent !
- A partir de 13 ans jusqu'à 15 ans le nombre de jeunes possédants un GSM a augmenté par rapport à 2006.
- A partir de 16 ans ce nombre se stabilise.

Base : jeunes de 10 à 17 ans

GSM : possession – différences par profils

Francophones

86%

Moyenne

84%

Néerlandophones

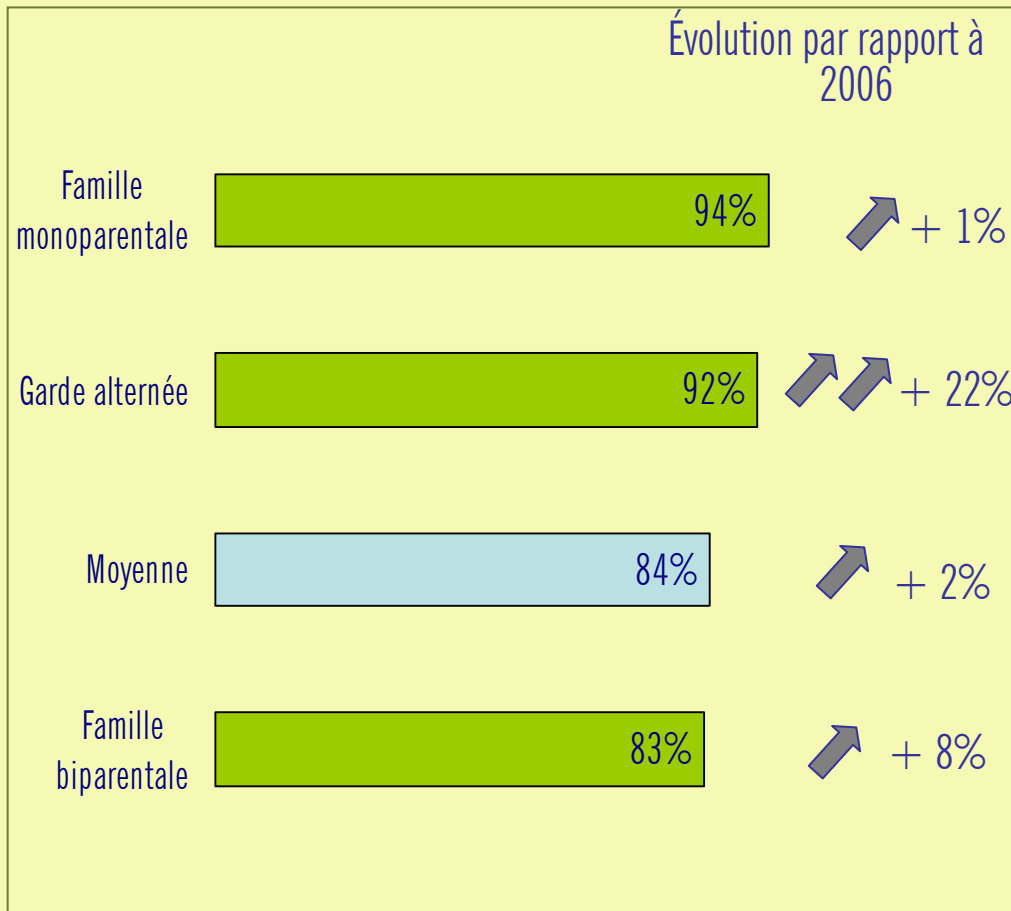
82%

➤ Évolution de la possession de GSM selon la région

- Les jeunes néerlandophones sont un peu moins nombreux à posséder un GSM que la moyenne des jeunes.
- Les jeunes francophones sont plus nombreux à en posséder un.
- Cette situation est similaire à celle constatée en 2006.

Base : jeunes de 10 à 17 ans

GSM : possession – différences par profils



➤ Évolution de la possession de GSM selon le type de famille

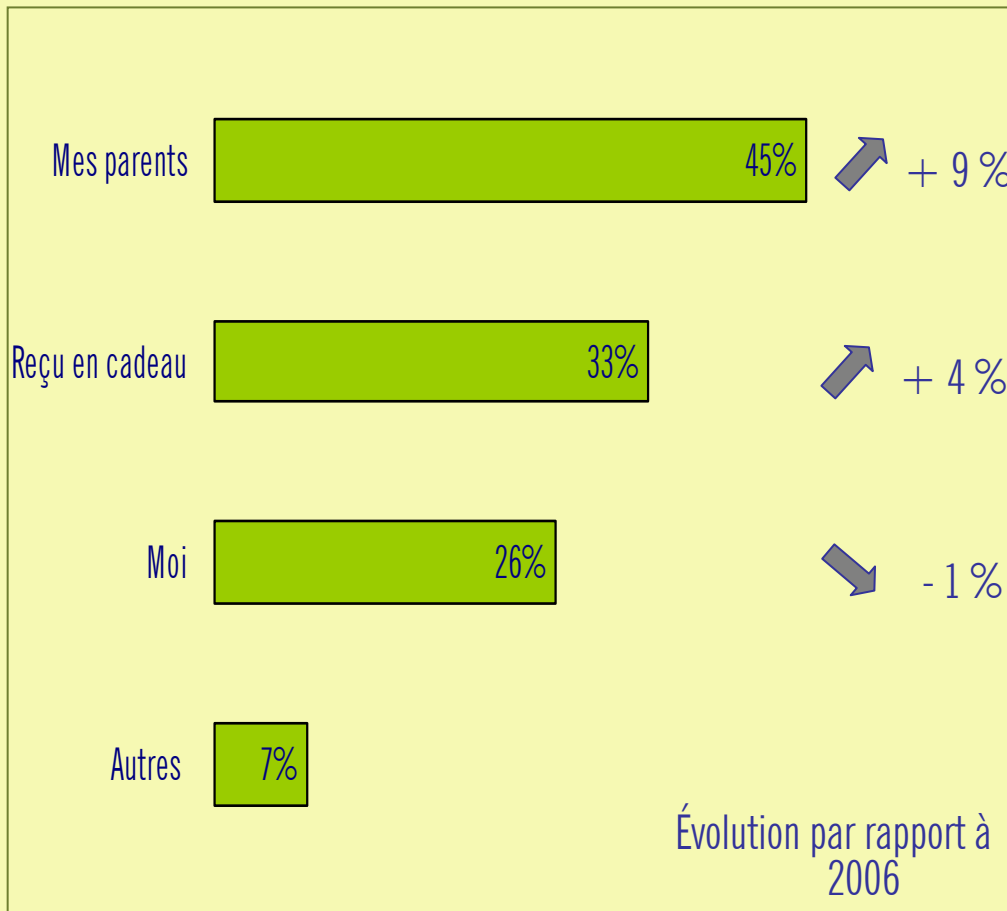
- Le statut familial influence la possession d'un GSM. Ainsi, les jeunes appartenant à une famille monoparentale ou vivant en alternance chez leur père et leur mère sont les plus nombreux à posséder un GSM, tandis que les jeunes appartenant à une famille biparentale sont moins nombreux à posséder un GSM que la moyenne.
- La possession de GSM a fortement augmenté, par rapport à 2006, en cas de garde alternée : un outil de contact indispensable ?

Base : jeunes de 10 à 17 ans

GSM : possession – différences par profils

Possession d'un GSM	Groupes parmi lesquels plus de jeunes possèdent un GSM	Groupes parmi lesquels moins de jeunes possèdent un GSM
En moyenne, 84% des jeunes de 10 à 17 ans possèdent un GSM.	<p>Les citadins wallons (90%) et les ruraux flamands (92%)</p> <p>Les jeunes de ménages de 2 personnes (97%)</p> <p>Les jeunes de groupes sociaux supérieurs (89%)</p> <p>Les jeunes de famille monoparentale maternelle (94%)</p> <p>Les jeunes en garde alternée (92%)</p>	<p>Les habitants de villages wallons (78%)</p> <p>Les jeunes de ménages de 3 personnes (72%)</p> <p>Les jeunes de famille monoparentale paternelle (70%)</p> <p>Les jeunes de groupes sociaux moyens (81%)</p>

GSM : origine de l'achat

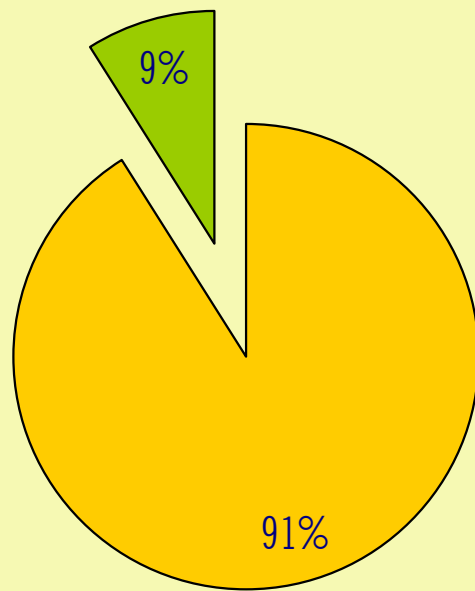


➤ Qui a acheté ton GSM ?

- Les jeunes reçoivent généralement le GSM qu'ils possèdent soit de leurs parents soit en cadeau d'un tiers.
- 1 jeune sur 4 a acheté lui-même son GSM : ce chiffre est légèrement à la baisse par rapport à 2006.
- Les jeunes en garde alternée reçoivent plus leur GSM en cadeau (+13%), alors que ceux de famille monoparentale se le procurent plus eux-mêmes.
- Les francophones reçoivent plus de GSM en cadeau (+7%) que les néerlandophones.

Base : jeunes de 10 à 17 ans possédant un GSM

GSM : origine du choix du produit



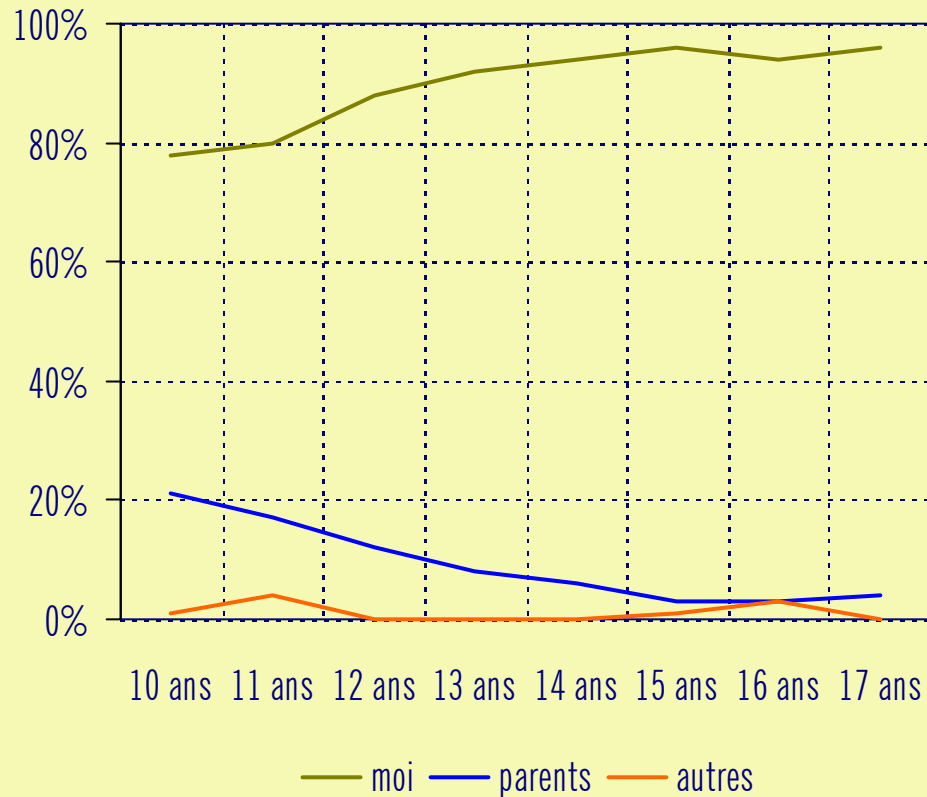
■ Moi ■ Parents

➤ Qui a choisi ton GSM ?

- Les jeunes dans leur grande majorité choisissent leur GSM même s'ils le reçoivent généralement en cadeau !
- Les parents des jeunes en âge d'école primaire sont plus nombreux à choisir le GSM de leur enfant (+15%), mais dès le secondaire, c'est en grande majorité le jeune lui-même qui impose ses choix.
- Les jeunes de familles monoparentales ou de groupes sociaux inférieurs ont plus tendance à se déclarer à l'origine du choix de leur GSM.
- Les jeunes ruraux francophones ou habitants de petites localités wallonnes concèdent plus le choix de leur GSM aux parents.

Base : jeunes de 10 à 17 ans possédant un GSM

Choix d'un GSM : comparaison générationnelle

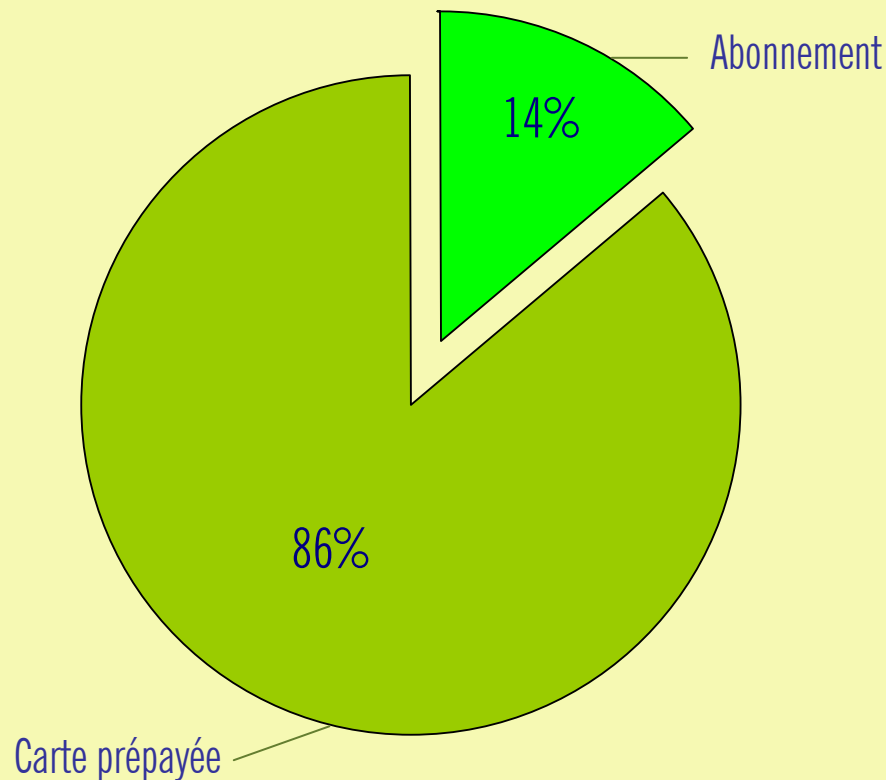


➤ Qui choisit ton GSM ?

- Quel que soit l'âge ou l'indicateur considéré, le jeune joue un rôle très important en matière d'achats de GSM.
- Son rôle de prescripteur pour le choix du GSM est tel qu'il conduit à influencer 9 achats sur 10.
- Ce rôle va croissant avec l'âge : si le choix du GSM est encore négocié avec les parents pour les enfants en âge de scolarité primaire, au fur et à mesure des années, cet achat devient plus autonome, et le choix du type d'appareil également.
- A partir de l'âge de 14-15 ans, le jeune consommateur se comporte de manière très indépendante des parents sur le marché de la téléphonie mobile.

Base : jeunes de 10 à 17 ans possédant un GSM

GSM : type de paiement

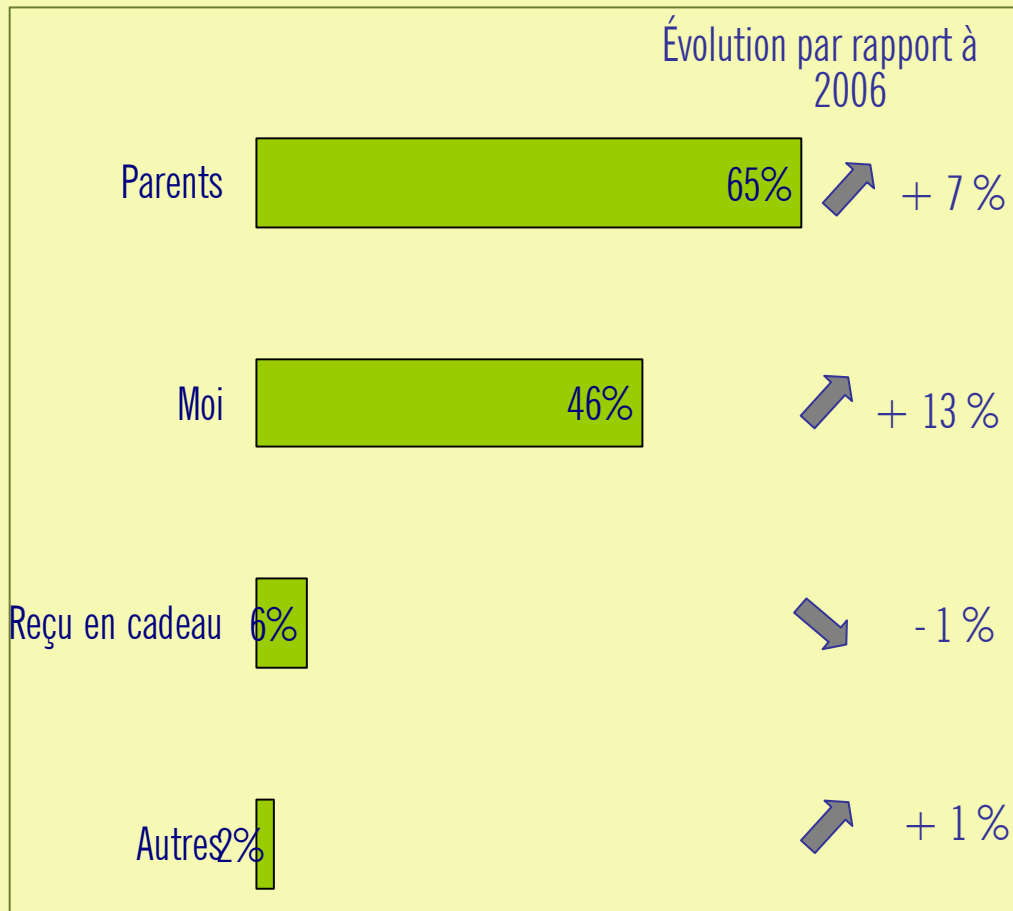


➤ Utilises-tu une carte ou un abonnement ?

- En règle générale, les jeunes utilisent une carte prépayée pour avoir accès au réseau de téléphonie mobile.
- Un peu plus d'1 jeune sur 10 utilise un abonnement. Par rapport à 2006, l'utilisation de l'abonnement n'a pas progressé chez les jeunes en 2007.
- Il y a plus d'abonnements chez les enfants en âge de scolarité primaire (+15%), et chez ceux en garde alternée (+11%).
- Les familles monoparentales paternelles elles, privilégient les cartes prépayées (+12%), ainsi que les citoyens flamands (95% d'entre eux).

Base : jeunes de 10 à 17 ans possédant un GSM

GSM : origine du paiement

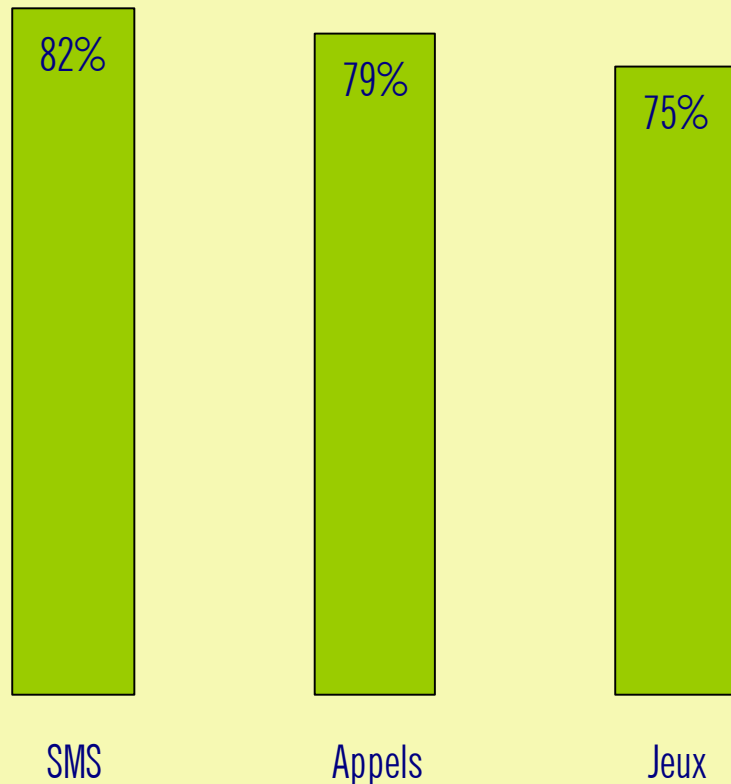


➤ Qui paie les cartes ou l'abonnement ?

- Les parents paient plus que jamais l'accès au réseau de téléphonie mobile de leurs enfants.
- Un peu moins d'1 jeune sur 2 paie son abonnement ou ses cartes avec son argent de poche, mais ils sont cependant plus nombreux à le faire qu'en 2006.
- Parmi ceux-ci, les plus nombreux sont ceux qui suivent un enseignement secondaire technique (20%) ou qui sont en secondaire général supérieur (19%). Une fois de plus, les jeunes en familles monoparentales paternelles doivent aussi plus s'autofinancer que la moyenne (25% de plus).

Base : Répondants possédant un GSM

GSM : utilisations

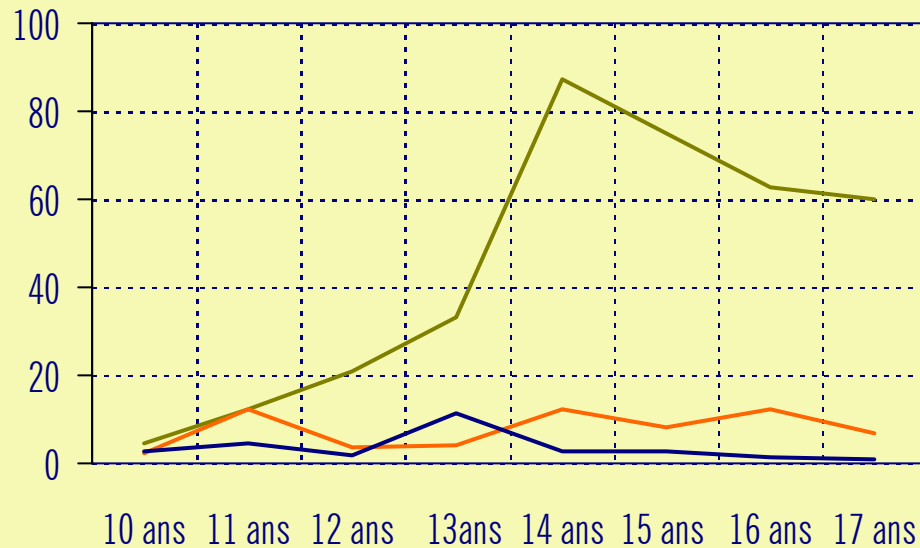


➤ Types d'utilisation

- L'utilisation du GSM la plus répandue auprès des jeunes est l'envoi de SMS . 8 jeunes sur 10 envoient des SMS . Les garçons et les jeunes appartenant aux groupes sociaux inférieurs sont moins nombreux à envoyer des SMS.
- L'appel téléphonique est également très répandu, quoiqu'en recul par rapport à 2006 (-5%). Environ 8 jeunes sur 10 utilisent leur GSM pour téléphoner. Les francophones et les jeunes appartenant aux groupes sociaux inférieurs sont moins nombreux à téléphoner avec leur GSM.
- Ils sont un peu moins nombreux à jouer avec leur GSM : 3 jeunes sur 4 jouent avec leur GSM. Les Bruxellois et les jeunes appartenant aux groupes sociaux moyens sont plus nombreux à jouer avec leur GSM. Les Flamands et les jeunes appartenant aux groupes sociaux supérieurs sont moins nombreux à le faire .

Base : Répondants possédant un GSM

Fréquence des utilisations

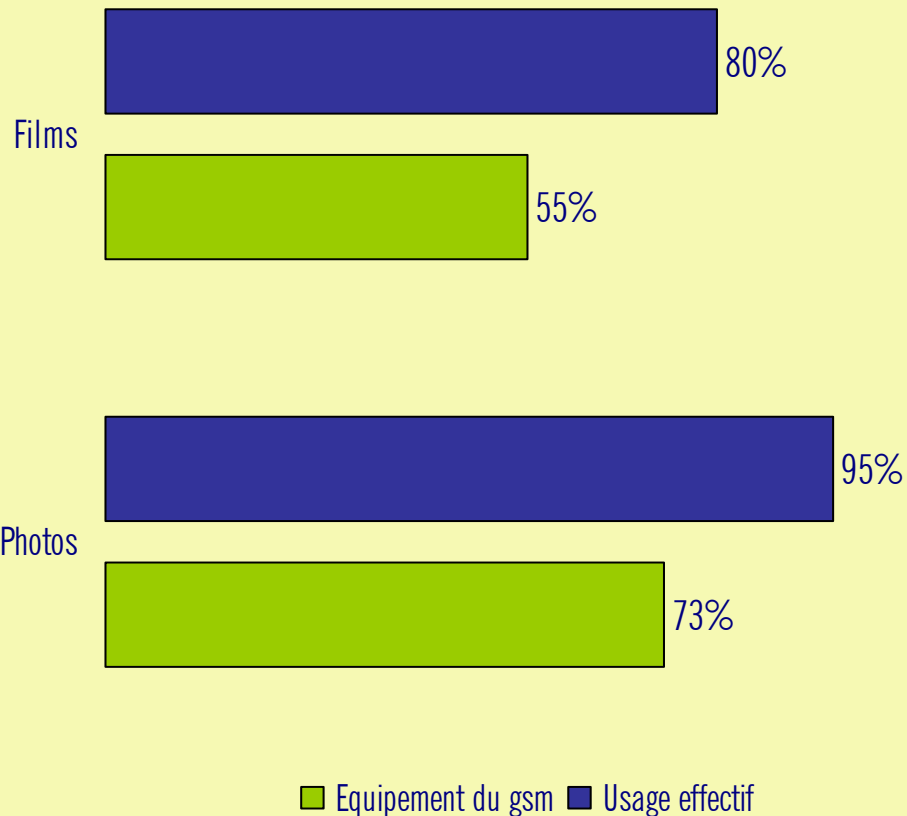


➤ Combien de fois as-tu envoyé un SMS, téléphoné, et joué avec ton GSM cette semaine ?

- Avec l'âge, l'envoi de SMS est de plus en plus fréquent. D'environ 5 par semaine à 10 ans, on passe à près de 20 dès l'âge de 12 ans. Cette fréquence continue de progresser jusqu'à 15 ans avec un pic d'une centaine par semaine, pour se stabiliser ensuite en dessous de 60.
- Contrairement à 2006 où le nombre d'appels hebdomadaires augmentait régulièrement avec l'âge, en 2007 la fonction appel des GSM ne gagne pas en popularité chez les jeunes.
- La moyenne du nombre d'appels hebdomadaires est assez basse (8,4) et sa variation reste stable aux cours des âges.
- Jouer avec son GSM varie avec l'âge. A 10 ans les jeunes jouent 3 fois par semaine tandis qu'à 13 ans ils jouent plus de 11 fois par semaine. Ensuite cette fréquence diminue régulièrement pour atteindre 1 fois par semaine à 17 ans.

Base : Répondants possédant un GSM

GSM : utilisations

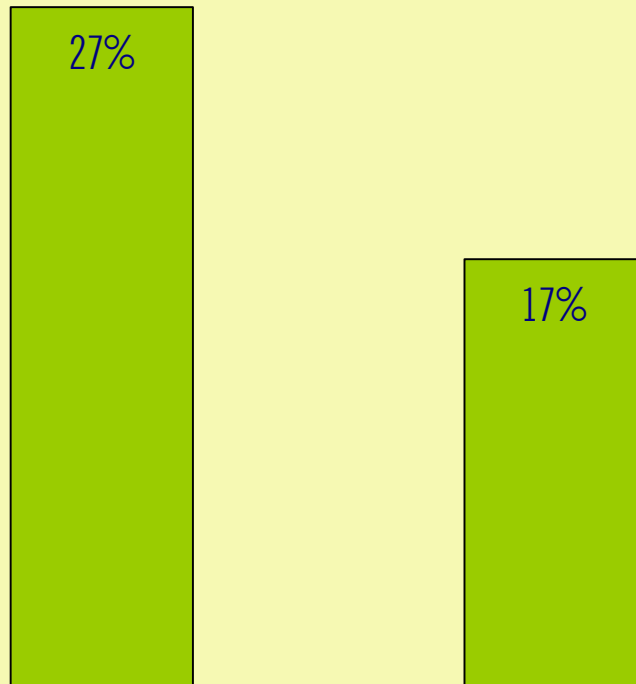


➤ Ton GSM sait faire des photos/films ?

- Les GSM des jeunes sont, pour la plupart, équipés de fonction photos, et dans une moindre mesure, vidéo.
- Les jeunes qui en disposent en font un usage massif : pratiquement tous font des photos, et un peu moins des vidéos.
- La palme des GSM les mieux équipés revient aux jeunes en secondaire professionnel (+20% photo et +32% film) mais ils ne sont pas de grands producteurs vidéo.
- Ceux –ci ont plutôt 12 (+15%) ou 14 ans (+12%).
- La moitié des jeunes interrogés, surtout ceux de 15 à 17 ans, avoue par ailleurs avoir déjà utilisé son GSM en classe, sans préciser pour quel type d'usage bien sûr.

Base : Ensemble des répondants qui ont un GSM

GSM : utilisations



Téléchargement des sonneries

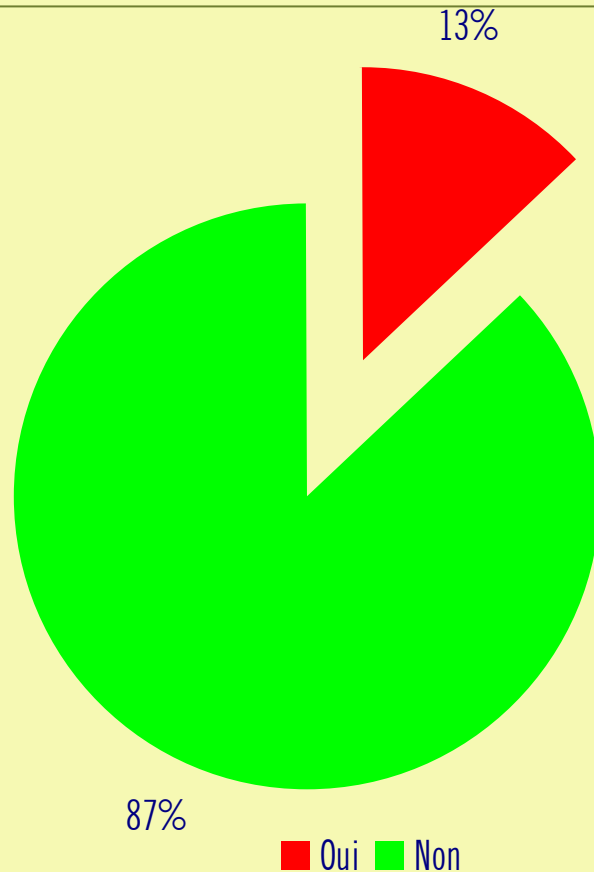
Téléchargement des jeux

➤ Tu as déjà téléchargé des sonneries/jeux ?

- Seulement un quart des jeunes utilisateurs de GSM dit télécharger des sonneries, et encore moins des jeux.
- Parmi ces derniers, un peu plus de garçons (+5%).
- Ce sont les jeunes de 13 ans qui apprécient le plus ces types de produits (+7% pour les sonneries, et +12% pour les jeux).
- Les plus grands amateurs de téléchargement de sonneries semblent être ...Bruxellois ! (+20%) .
- En fin d'études secondaires, les jeunes ont tendance à délaissé quelque peu les fonctions photo et vidéo de leur téléphone mobile.

Base : Ensemble des répondants qui ont un GSM

Contrôle parental sur l'usage du GSM



➤ Tes parents t'imposent-ils des règles pour téléphoner sur ton GSM ?

- Plus d'un jeune sur trois déclare que ses parents ne lui imposent pas de règles pour utiliser son GSM. Ces chiffres sont inférieurs à ceux concernant la télévision ou Internet !
- Les 10-11 ans (>11%) sont plus nombreux à le déclarer, tout comme les jeunes issus de l'enseignement secondaire professionnel (+14%).
- Les plus âgés (>15 ans) déclarent ne plus être contrôlés, à l'exception de ceux en famille monoparentale paternelle (22% de plus).

Base : Répondants qui utilisent un GSM

Contrôle parental sur l'usage du GSM

La durée est limitée
(heures par jour)



26%

Je ne peux pas
téléphoner autant que
je veux



41%

Ils contrôlent à qui je
téléphone



➤ Règles imposées en matière de GSM

- 67% des jeunes se plaignent de ne pas pouvoir faire usage de leur GSM autant qu'il leur plairait : sans doute les considérations de type budgétaires sont-elles à la base de cette limitation, dite « parentale » !
- Limiter la durée des appels (26%) découle sans doute essentiellement de la même contrainte financière.
- 41% des jeunes usagers de téléphonie mobile ressentent un contrôle parental sur les destinataires de leurs communications. Il s'agit surtout des jeunes appartenant aux groupes sociaux inférieurs (+33%) ou en garde parentale alternée (+35%) et qui, par ailleurs, regrettent les limitations du nombre d'appels.

Base : Répondants qui ont un GSM et des règles imposées

Évolution de l'utilisation du GSM

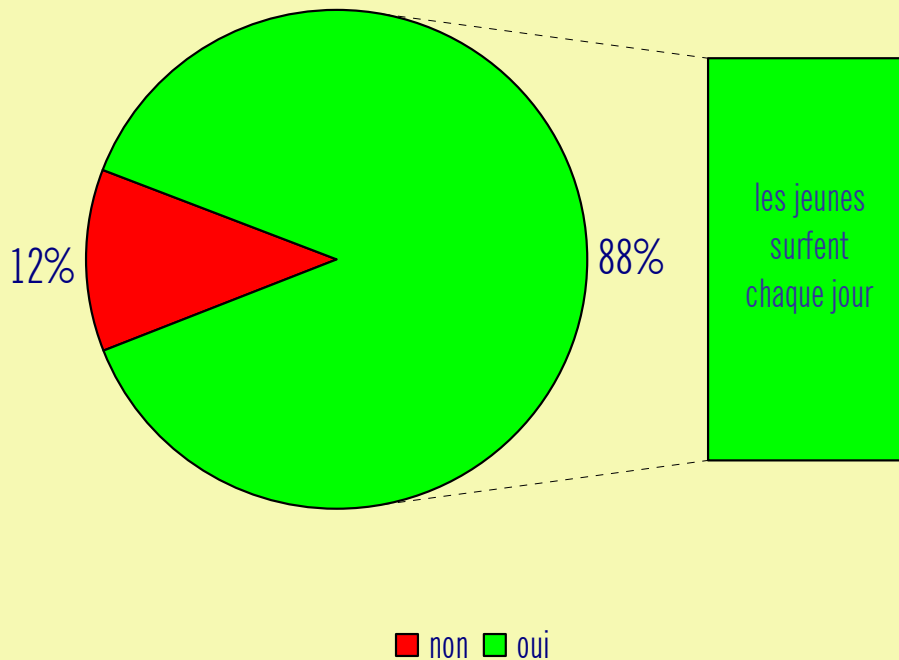
- L'usage du GSM en général est en progression continue par rapport à 2006, surtout en matière d'interconnexion avec les autres médias et de plurifonctionnalités; en comparaison avec les évolutions des années précédentes, plus quantitatives. Les jeunes adolescents se profilent comme des consommateurs très concernés par ces progrès technologiques : pour eux, un GSM n'est plus seulement un appareil de téléphonie mobile, mais aussi une interface pour gérer images (photo-video) et sons.
- Par rapport à 2006, l'envoi de SMS devient l'utilisation la plus fréquente du GSM : elle a explosé en 1 an. Plusieurs opérateurs ont effectué diverses promotions très intéressantes pour les SMS envoyés par les jeunes, promos qui ont porté leurs fruits durant l'année 2007.
- L'utilisation du GSM pour téléphoner s'est également considérablement répandue auprès des jeunes. En 2006, les jeunes utilisaient moins leur GSM pour téléphoner qu'en 2007. Mais cette fonction reste nettement moins utilisée que celle d'envoi de SMS.
- La fonction jeu n'a pas progressé par rapport à 2006, que du contraire, à l'exception notoire des 13 ans qui déclarent jouer une douzaine de fois par semaine sur leur GSM.
- Une fois de plus, la fragilité des jeunes consommateurs se dessine autour des élèves dans le secondaire inférieur: prise de risques et expérimentations sur GSM sont leur fait.

Risques liés aux GSM

La téléphonie mobile n'est pas sans risque, mieux vaut les connaître et en informer les jeunes.

- **Contact non souhaité.** Certains enfants peuvent être victimes de harcèlement après avoir été en contact via le téléphone mobile. L'intimidation par le biais du téléphone mobile est fréquente.
- **Vol.** Le danger de vol est réel surtout pour les appareils coûteux. Des agressions physiques peuvent exister.
- **Spam.** La majorité des enfants qui utilise un téléphone portable ont reçu des SMS sous forme de spam. Certains de ces services sont facturés à un tarif élevé et les SMS reçus sont difficiles à arrêter.
- **Photographies et vidéos.** De nombreux téléphones mobiles incluent désormais des caméras. Photos et vidéos sont souvent prises sans permission et transmises à des amis ou des sites Web.
- **Utilisation.** Les enfants ont pris l'habitude d'utiliser les téléphones portables quand ils sont seuls, de sorte qu'il est beaucoup plus difficile pour les parents de contrôler certains échanges. Informer demeure un must.
- **Publicité et pression commerciale.** Les enfants reçoivent du contenu publicitaire par SMS et certains services pour les enfants de leur permettre de payer pour des biens en utilisant leur crédit de téléphone.
- **Santé.** L'utilisation répétée du téléphone mobile, notamment chez les enfants, pourrait entraîner des problèmes de santé (risques de cancer, surdité, etc.).

Internet : utilisation et fréquence d'utilisation

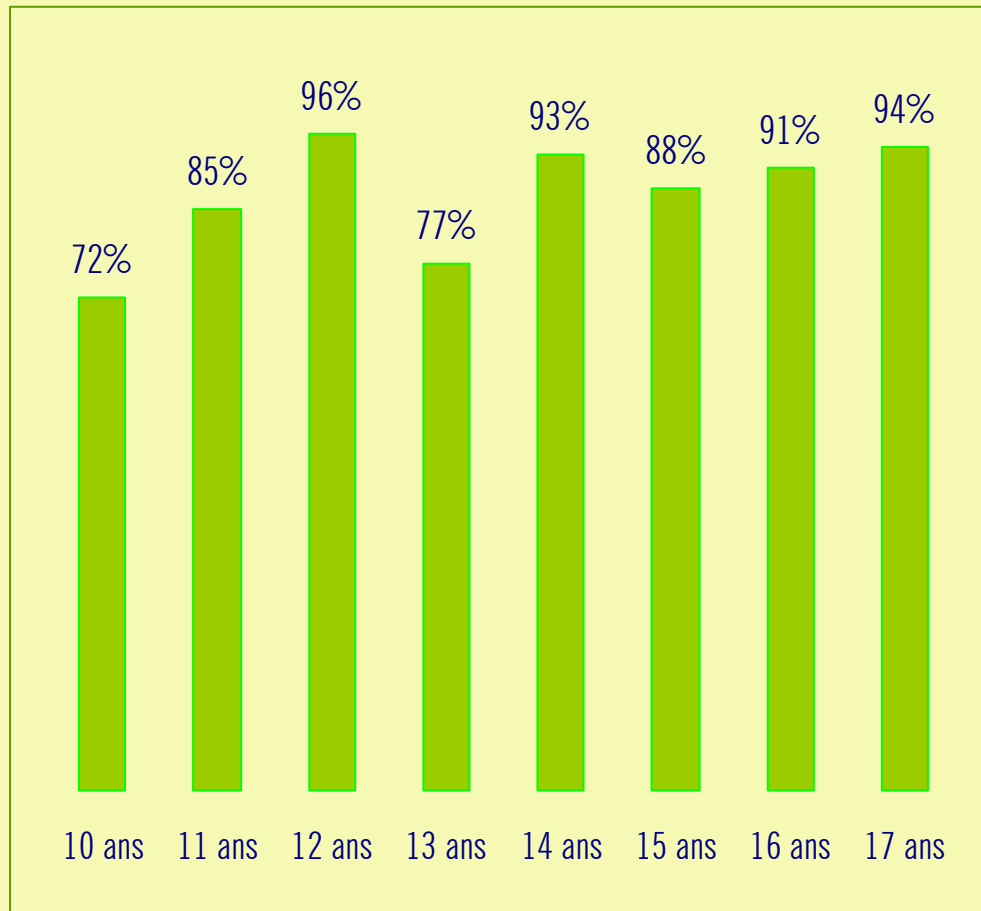


➤ T'arrive-t-il de surfer sur Internet? Combien de fois par semaine?

- Plus de 8 jeunes sur 10 surfent quotidiennement sur Internet. Il y a moins de jeunes qui surfent sur Internet par rapport à 2006, où ils étaient plus de 9 jeunes sur 10 à surfer sur Internet.

Base : jeunes de 10 à 17 ans

Surfer sur Internet

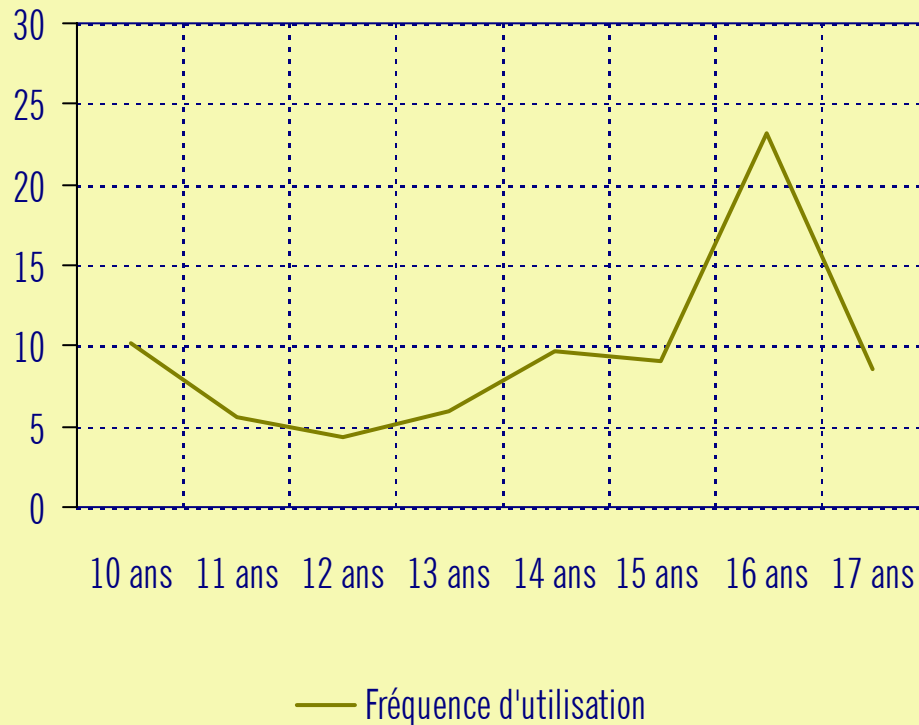


➤ T'arrive-t-il de surfer sur Internet ?

- Les données globales de fréquentation du net sont élevées. Le taux de fréquentation le plus faible, relatif aux enfants de 10 ans, atteint déjà 72%. Aller sur Internet fait déjà partie de leurs habitudes.
- Si on observe une distanciation entre 12/13 ans, liée à l'entrée en secondaire et son changement de vie, la courbe continue ensuite de croître jusqu'à dépasser les 10% classiquement décrits comme exclus du net.
- Les jeunes déclarent surfer, en moyenne, 9,5 fois par semaine, les fréquences hebdomadaires les plus hautes étant relevées à l'âge de 16 ans (23 fois).

Base : jeunes de 10 à 17 ans

Internet : fréquence d'utilisation



➤ Combien de fois as-tu été sur Internet cette semaine ?

- La fréquence d'utilisation d'Internet des jeunes varie avec l'âge: à 10 ans ils surfent 10 fois par semaine tandis qu'à 12 ans ils ne surfent plus que 4 fois par semaine. Par contre à 14 ans ils surfent de nouveau à la même fréquence : environ 10 fois par semaine.
- Dès l'âge de 10 ans, les jeunes surfent plusieurs fois par jour. Entre 13 et 16 ans, la fréquence augmente pour arriver à un pic de 23 surfs par semaine.
- A partir de 16 ans les jeunes surfent de moins en moins sur Internet.
- Les garçons surfent plus fréquemment que les filles en moyenne.

Base : jeunes de 10 à 17 ans surfant sur Internet

Utilisation d'Internet et fréquence : différences par profil

Utilisation d'Internet et fréquence	Fréquence d'utilisation plus élevée	Fréquence d'utilisation moins élevée
Utilisation (88% des jeunes surfent sur Internet)	<p>Les jeunes de l'enseignement secondaire général (91%)</p> <p>Les jeunes appartenant à une famille de 3 personnes et de 4 personnes (95% et 93%)</p> <p>Les jeunes appartenant au groupe social inférieur (92%)</p> <p>Les jeunes de famille monoparentale (père) (96%)</p>	<p>Les jeunes de l'enseignement primaire (81%)</p> <p>Les jeunes appartenant à une famille de plus de 5 personnes (88%)</p> <p>Les jeunes appartenant au groupe social moyen (84%)</p> <p>Les jeunes de famille monoparentale (mère) (88%)</p>
Fréquence hebdomadaire (9.4 fois par semaine en moyenne)	<p>Les jeunes habitant une ville flamande (13.2)</p> <p>Les garçons (12.1)</p> <p>Les jeunes de l'enseignement secondaire technique (25.4)</p>	<p>Les jeunes de l'enseignement secondaire professionnel (5.4)</p> <p>Les jeunes habitant une ville wallonne (4.8)</p> <p>Les filles (6.9)</p> <p>Les Bruxellois (4.6)</p> <p>Les jeunes appartenant au groupe social inférieur (5.4)</p>

Différences par profil

- **Groupes sociaux**

Les taux d'équipement média varie selon les groupes sociaux. Plus le jeune appartient à un groupe social bas, plus le taux d'équipement est bas. Les jeunes appartenant aux familles modestes sont moins nombreux à posséder, dans leur chambre, une TV (-8%), une connexion Internet (-5%), une console de jeux (-12%).

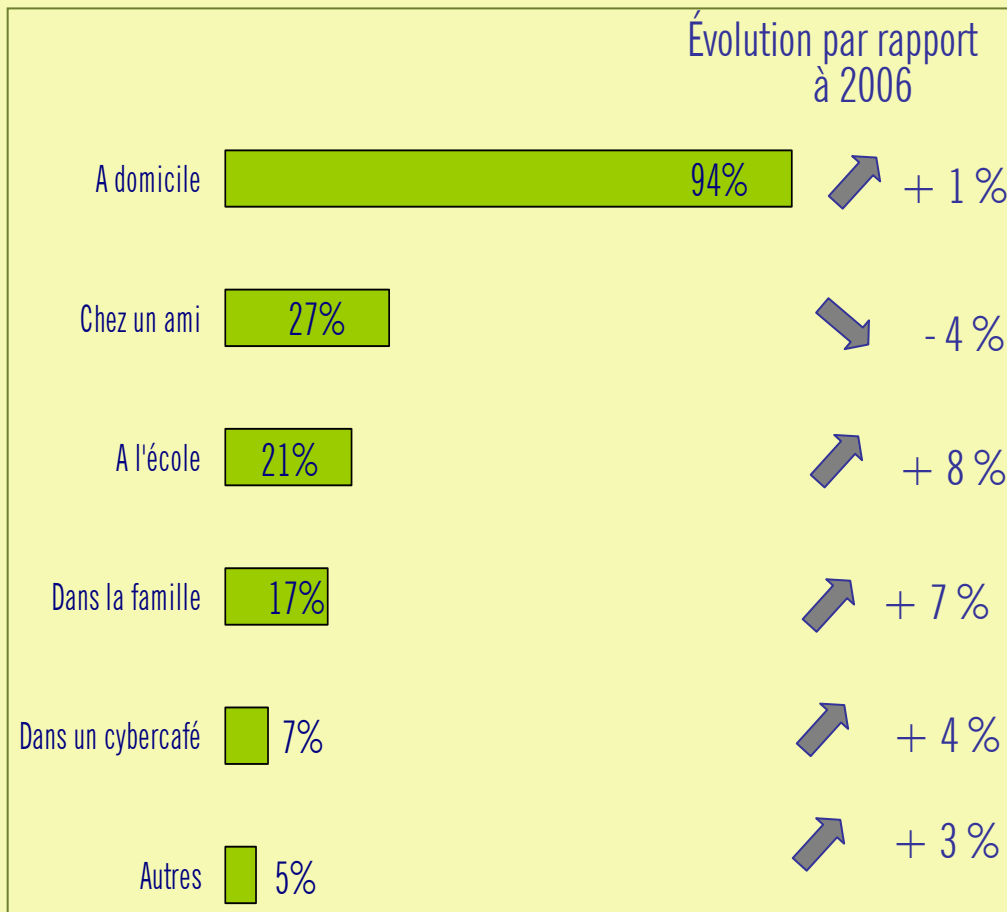
- **La famille**

Une différence apparaît selon le type de famille. Ainsi, chez les familles monoparentales (garde alternée ou par un seul des parents), les jeunes disposent plus souvent dans leur chambre, d'une TV (+18%), d'un lecteur de DVD (+20%), d'une connexion Internet (+19%), d'une console de jeu (+20%).

- **L'appartenance linguistique**

Les jeunes francophones disposent plus souvent dans leur chambre d'une console de jeu (+5%), d'un lecteur de DVD (+7%), tandis que les néerlandophones disposent plus souvent d'une connexion Internet (+5%).

Internet : lieux de connexion

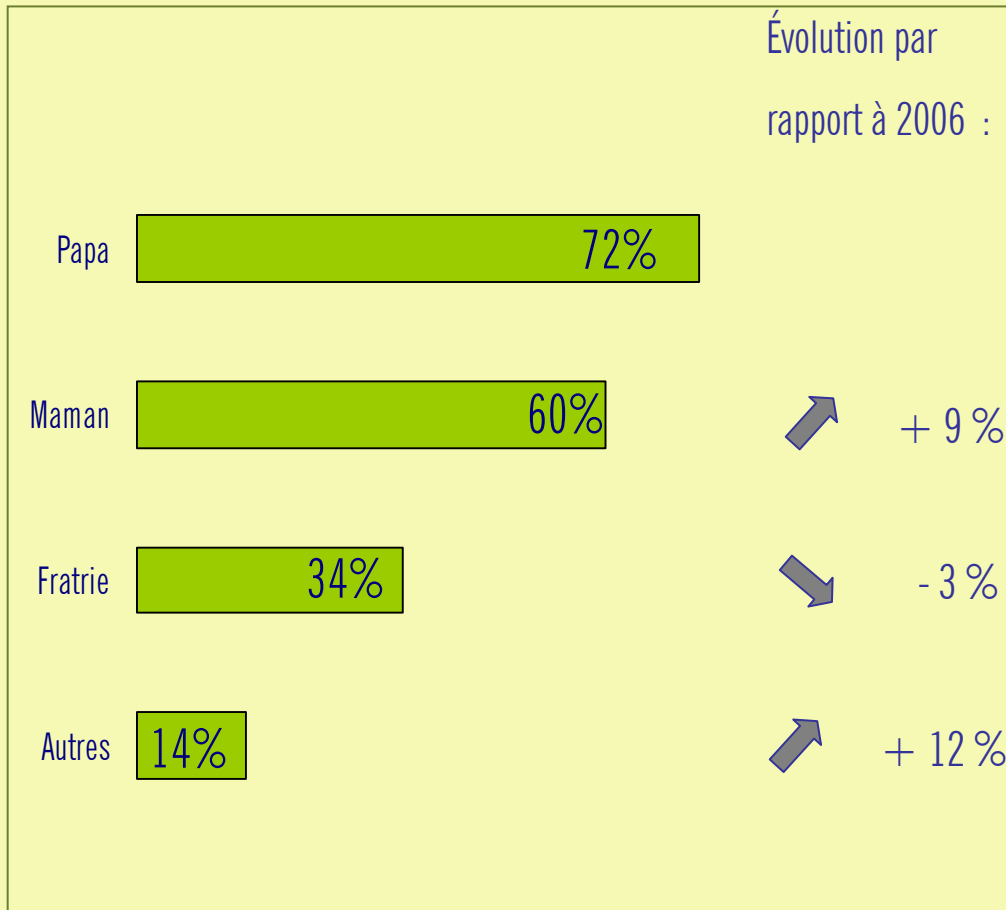


➤ Où utilises-tu Internet ?

- Les jeunes surfent majoritairement à la maison mais aussi dans une moindre mesure chez des amis, à l'école ou chez un membre de la famille.
- Depuis 2006, le nombre de ménages possédant un ordinateur a légèrement augmenté et de ce fait les jeunes surfent moins chez leurs amis qu'auparavant.
- A l'heure actuelle, plus de 8 ménages sur 10 (avec enfants à charge) possèdent un ordinateur à la maison. Ceci explique que la majorité des jeunes surfent à domicile.
- Les écoles sont de mieux en mieux équipées en matériel informatique, essentiellement du côté néerlandophone.
- Malgré une légère augmentation, le nombre de jeunes qui se rendent dans un cybercafé pour surfer reste faible.

Base : jeunes de 10 à 17 ans utilisant Internet

Internet : décision d'acquisition d'une connexion



➤ Qui a décidé d'avoir Internet à la maison ?

- Les parents sont généralement ceux qui décident d'avoir une connexion Internet à domicile.
- Mais, dans un tiers des cas, le jeune est à l'origine ou participe à la décision d'acquérir une connexion Internet.
- Les jeunes ont une part de décision importante dans l'acquisition d'Internet (34 %).

Base : jeunes de 10 à 17 ans utilisant Internet

Conclusions GSM

- Depuis quelques années, le taux moyen de possession a très légèrement évolué, cependant on constate une augmentation plus importante chez les jeunes de 12 ans.
- Ce GSM a été généralement reçu des parents en cadeau. Si la diminution des prix d'achat explique en partie la large diffusion du produit, le succès du GSM ne peut s'expliquer par ce seul motif. Le GSM constitue un élément d'identification du jeune, un signe de reconnaissance sociale.
- Si les cartes prépayées constituent le mode principal de paiement, ce sont les parents qui en sont généralement les « payeurs », néanmoins on constate une augmentation du nombre de jeunes qui utilisent leur argent de poche pour financer leur GSM. L'abonnement est peu répandu chez les jeunes, et le nombre d'abonnés est resté identique depuis 2006.
- En matière d'utilisation, les jeunes se caractérisent par l'envoi de SMS. Avec l'âge, le nombre de SMS envoyés augmente fortement, ce sont les jeunes âgés de 14 ans qui envoient le plus de SMS (jusqu'à 85 SMS par semaine). Depuis 2006, ils sont aussi plus nombreux à téléphoner en moyenne mais moins à jouer avec leur GSM. Et la fréquence d'appel croît avec l'âge tandis que celle des jeux diminue. C'est parmi ces tranches d'âge que l'on trouve également les plus grands amateurs de prises de photos et de vidéo par GSM.

Recommandations GSM

- En matière de GSM, la question de la mise à disposition du produit dès le plus jeune âge interpelle.
 - Des essais de mise en marché de téléphones mobiles pour les enfants de 4-5 ans sont apparus. Mais même à neuf ans, le GSM sert plus de moyen de reconnaissance sociale entre pairs que d'outil de communication.
 - Si l'utilisation des cartes prépayées permet de réduire les coûts d'utilisation, ces cartes sont financées par les parents. Sans doute les parents se sentent-ils « obligés » de répondre aux demandes de leurs enfants en matière d'acquisition. Souvent même le GSM est offert en cadeau « utile » (!) à l'occasion d'une fête enfantine. Les enfants jouent à fond leur rôle de prescripteur.
 - Les pratiques des fournisseurs de services méritent à tout le moins un renforcement de la protection des mineurs. Si un premier code de conduite entre opérateurs existe, il a montré ses limites (il est loin d'être respecté par des fournisseurs de service étrangers) et doit être revu pour mieux répondre aux besoins actuels.
 - La notion d'éducation à l'info-compétence, valide pour la gestion des risques sur Internet, devrait être étendue à la téléphonie mobile, du fait de leur croissante interface.

Recommandations GSM

- La Commission d'éthique pour la fourniture de services payants via des réseaux de communications électroniques doit fonctionner, de manière efficace, le plus rapidement possible. Cette Commission a de larges compétences pour tout ce qui concerne les communications surtaxées (actions en cessation, défense des consommateurs lésés...). Par exemple, lorsque des parents constatent que leur enfant mineur d'âge a participé à des jeux en ligne en payant via SMS pour un montant total important sans qu'ils en aient été avertis, ils peuvent porter plainte à cette commission. Cette commission ne s'occupe que des services payants via GSM, SMS, etc., pas des communications en général, mais bien de celles qui sont surtaxées par le fait qu'on paie le prix de la communication avec son contenu et les services ainsi rendus. Elle a été créée en exécution de la Loi sur les communications électroniques. La Commission d'éthique pour la fourniture de services payants via des réseaux de communications électroniques veille à l'utilisation correcte des numéros payants, mais ne pourra pas traiter de plaintes tant que le Code d'éthique n'aura pas été promulgué.
- D'autres instances comme le comité consultatif sur les télécommunications ou le service de Médiation doivent pouvoir aussi de manière efficace et disposer dans le cas du service de médiation d'un véritable pouvoir d'intervention.
- Les prises de risques constatées pour les jeunes adolescents en téléphonie mobile (fréquence d'appels, de SMS, de jeux, usage des fonctions images et sons) doivent s'accompagner de mesures de protection plus spécifiques, de type double « opt-in » par exemple, afin de les aider à gérer leur budget notamment.

Recommandations GSM

- Depuis le 15 mars 2008, une nouvelle réglementation en matière de services par SMS payant est d'application. Cette nouvelle réglementation a pour but de mieux protéger le consommateur contre les coûts (inattendus) qui vont parfois de pair avec des services SMS qui s'avèrent être en réalité des services d'abonnement. Les fournisseurs de services (Services providers) ne communiquent que partiellement sur les coûts de tels services.
- Désormais, l'utilisateur souhaitant faire usage d'un service de SMS ou MMS Premium devra donner une double autorisation au prestataire de service. Actuellement, les jeunes clients s'inscrivant à ce genre de services ne se rendent pas compte qu'ils s'abonnent en fait véritablement en autorisant l'entreprise opérateur du numéro court 3*** (pour les jeux et concours) ou 7*** (pour les services érotiques) à leur envoyer à intervalle régulier de nouveaux messages. En étant obligé de confirmer deux fois qu'on souhaite vraiment s'y inscrire, les nombreuses plaintes liées à ces services "sauvages" devraient chuter. En outre, le prix du service doit être clairement indiqué dans le second message de confirmation.
- Mais tout cela reste au niveau de l'autorégulation sur base volontaire, nécessite un suivi rapproché, et mériterait d'être élargi à d'autres services émergents et prisés par les jeunes consommateurs online. Une législation plus contraignante mérite d'être développée.

Recommandations GSM

- Pour les mineurs, il s'agirait de renforcer les acquis au niveau des appels surtaxés :
 - Depuis le 1er avril 2008, une nouvelle réglementation ainsi que de nouveaux tarifs maximums sont entrés en vigueur pour les numéros 070, 077 et 090X, conformément à l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national.
 - Les tarifs des appels vers ces numéros sont plafonnés tant pour les appels en provenance du réseau fixe que mobile.
 - Après une durée d'appel maximale de 10 minutes, les communications avec des numéros 090x appliquant une tarification à la minute seront désormais automatiquement interrompues.
 - Pour chaque appel facturé à plus d'1 € par appel ou par minute, le fournisseur de services est maintenant dans l'obligation de faire entendre à l'appelant un message gratuit mentionnant le tarif maximum, afin de permettre à ce dernier d'interrompre la communication sans frais.
 - Un tarif maximum est désormais également d'application pour les **numéros 070** (0,30 € par minute au départ d'un réseau fixe et 0,60 € par minute au départ d'un réseau mobile).
 - Plus d'informations sur le site <http://www.telethicom.be/>

Recommandations GSM

- Au sein du réseau INSAFE, une attention de plus en plus forte est portée vers la gestion des risques courus online par les mineurs d'âge sur leur GSM, au même titre que sur Internet.
- Cependant, l'aspect gestion des risques d'abus commerciaux ou d'arnaques via la téléphonie mobile ne devrait pas être sous-estimé, d'autant plus que cet outil présente une importante dynamique de progrès technologique : le GSM est le premier outil de toute stratégie de marketing envers les jeunes, et en même temps, il devient également progressivement leur premier outil de consommation, par ses interfaces permettant de faire des paiements, uploader ou downloader des contenus..., loin des regards adultes.
- A 13 ans, en 2007, un GSM c'est personnel et indispensable, de jour comme de nuit !

Conclusions Internet

- **Internet, le média interactif et manipulateur par excellence**
 - En 2007, les jeunes surfent quotidiennement sur Internet.
 - Avec l'âge, la fréquence d'utilisation d'Internet augmente. Dès l'âge de 10 ans, les jeunes surfent quotidiennement et plusieurs fois par jour. Cette fréquence est particulièrement importante parmi les jeunes de l'enseignement secondaire technique.
 - Aujourd'hui les jeunes surfent principalement à domicile. Ceci dit, l'utilisation d'Internet à l'école est également devenue plus fréquente.
 - Aujourd'hui la fracture numérique s'est réduite par la mise en place de mesures gouvernementales et une baisse des prix. L'accès au réseau (à large bande) est plus facile, mais des problèmes en matière de protection des mineurs doivent encore être solutionnés.
 - La fracture numérique se situe de plus en plus à un second niveau, qui est celui du savoir-faire, de la gestion des risques, du traitement des informations, ... plutôt qu'au niveau d'un simple accès à l'équipement.

Conclusions Internet

- **Internet, le média interactif et manipulateur par excellence**
 - Internet s'est aussi largement développé et de nombreuses marques n'hésitent pas aujourd'hui à proposer des contenus aux mineurs souvent très jeunes, sans que ceux-ci disposent d'un regard critique suffisant pour réagir.
 - Ainsi, les professionnels proposent des « outils de conditionnement » à la publicité comme Media Smart, sans aucun contrôle de la société civile et des organisations de consommateurs.
 - Ce n'est donc pas par hasard si la vulnérabilité des jeunes conduit les marques à proposer des techniques commerciales ou de marketing qui les manipulent comme le marketing viral ou tribal, le buzz marketing. A travers la visite de site, le jeune « apprend » que la marque est son amie. Ensuite, celle-ci va prouver aux jeunes qu'elle rencontre ses besoins.
 - Internet, de par sa capacité à favoriser l'interaction entre les produits, les services et le consommateur, est en train de modifier le rapport à la marque. Ainsi, auprès des jeunes, la communication passe par Internet sous toutes ses formes.

Conclusions Internet

- **Internet, le média interactif et manipulateur par excellence**
 - Cette publicité participative conduit les jeunes à donner plus de crédibilité aux sources d'information qui lui sont proches comme les blogs ou les mails (marketing viral) d'autant que ceux-ci utilisent des codes valorisés par les jeunes comme l'humour ou le respect de la différence.
 - Internet se développe pour promouvoir une marque, un produit ou un service auprès des jeunes et répond parfaitement aux valeurs des jeunes, adeptes de la proximité et attachés aux sources d'information « alternatives ». Des marques proposent même aux jeunes de les « diriger » en donnant leur avis sur des produits, en suggérant des innovations sur un site, etc.
 - Les marques utilisent des forums et des chats pour disséminer les nouvelles, ce qu'il faut savoir pour être dans le coup, concernant les nouveaux produits musicaux, la mode et les vêtements ou d'autres produits à destination des jeunes « non avertis ».
 - Mais l'objectif ultime reste d'orienter le jeune à consommer à leur profit exclusif.

Recommandations Internet

- **Internet : une législation insuffisante car l'utilisation d'Internet n'est pas sans risques.**
 - Si la fracture numérique s'est réduite, les pouvoirs publics doivent continuer à encourager l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans les lieux publics, les lieux de vie et d'enseignement et faciliter le développement de contenus publics adaptés, libres de droit et susceptibles d'être utilisés par les jeunes.
 - Des problèmes en matière de protection des mineurs doivent être solutionnés en matière de :
 - Respect des pratiques de commerce notamment en matière d'arnaques, achats, surfacturation, pollupostage (spams), responsabilité des infomédiaires (et notamment les sites d'échange), garantie vis-à-vis des tiers de confiance, protection des achats en ligne et modes de paiement.
 - Respect de la vie privée, notamment en matière de consentement préalable, de collecte systématique et l'utilisation des adresses collectées sans le consentement libre, spécifique et informé des internautes destinataires.
 - Pratiques publicitaires, notamment les nouvelles techniques comme le marketing viral.
 - Respect du droit à l'information et à la copie privée.
 - Dépendance aux jeux.

Editeur Responsable :
Marc Vandercammen

CRIOC
Fondation d'utilité publique - NE 417541646
Boulevard Paepsem, 20 - 1070 BRUXELLES
Tél. 02/547.06.11 - Fax. 02/547.06.01
www.crioc.be

Édition 2009
Réf. Catalogue : 539-08

D 2008-2492-77
©CRIOC

Prix : 40 €

Reproduction autorisée à des fins non-commerciales moyennant mention des sources