

Rapport de recherche 7475

Les jeunes, leur argent, et Internet.

Synthèse des résultats de l'étude « Les jeunes et l'argent dématérialisé. Quels apprentissages, compétences, limitations et quels enjeux pour le travail social ? »

Projet financé par : Commission scientifique du Domaine Travail Social, HES-SO, programme de recherche prioritaire

RESPONSABLE

Prof. Caroline Henchoz (HETSL | HES-SO)

ÉQUIPE DE RECHERCHE

Dre Sophie Baudat, collaboratrice scientifique (HESTS | HES-SO Valais)

Cézane Beretta, enquêtrice

Lisa Boscolo, enquêtrice

Agathe Lambert, enquêtrice

Marie Meuwly, enquêtrice

OCTOBRE 2022

RECHERCHE PRÉSENTÉE

Titre : Les jeunes et l'argent dématérialisé. Quels apprentissages, compétences, limitations et quels enjeux pour le travail social ?

Responsable : Caroline Henchoz

Équipe de recherche : Sophie Baudat, Cézane Beretta, Lisa Boscolo, Agathe Lambert, Marie Meuwly

Durée : du 1^{er} mai 2020 au 31 juillet 2021

Financement : Commission scientifique du Domaine Travail Social, HES-SO, programme de recherche prioritaire

POUR CITER CE RAPPORT

Henchoz, C. & Baudat, S. (2022). *Les jeunes, leur argent et Internet* (Rapport de recherche). Haute École de Travail Social de Lausanne (HETSL | HES-SO).

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements.....	5
Résumé.....	6
1. Introduction	9
2. Une recherche pluriméthodologique.....	10
3. Des pratiques économiques numériques hétérogènes	12
3.1 Les profils dominants : les consommatrices et consommateurs.....	13
3.2 Les profils moins fréquents	13
4. Des entrées différentes dans l'économie numérique.....	15
4.1 Le rôle central des pair-es et de l'expérimentation.....	15
4.2 Des expériences formatrices	15
5. De nouvelles formes d'inégalités ?.....	17
5.1 Des inégalités en matière de pratiques numériques	17
5.2 Des compétences numériques inégales.....	17
5.3 Des inégalités en matière de risques encourus	18
6. Apports pour le travail social	19
7. Références bibliographiques.....	21

REMERCIEMENTS

Nous remercions chaleureusement :

- L'ensemble des participant·es aux entretiens qui ont accepté de partager leurs expériences en matière d'économie numérique.
- Les étudiant·es du séminaire de recherche Master dirigé par Caroline Henchoz à l'Université de Fribourg au semestre de printemps 2020 pour avoir accepté que leurs entretiens soient utilisés dans le cadre de cette recherche : Amstutz Sari, Ansermet Jessica, Bedat Lucie, Beretta Cézane, Berset Morgane, Boscolo Lisa, Cepeda Ludena Kevin, Lambert Agathe, Meuwly Marie, Ostertag François, Salvia Davide, Sassi Giulia, Wicht Laurence.
- L'Office fédéral de la statistique qui nous a permis de réaliser une analyse secondaire des données collectées dans le cadre de l'enquête Omnibus TIC 2019 sur l'utilisation d'Internet (OFS, 2019).
- La Haute Ecole et Ecole supérieure de Travail Social, HES-SO Valais-Wallis qui a hébergé cette recherche.
- Tristan Coste, co-auteur du projet de recherche déposé à la Commission scientifique.

RÉSUMÉ

Grâce à Internet, on peut désormais dépenser son argent, le gérer, voire le gagner en ligne. Mais comment les jeunes tirent-ils profit de ces nouvelles opportunités et quels risques encourent-ils ? Cette étude est la première en Suisse à étudier les pratiques économiques numériques des jeunes adultes. Elle porte sur trois types d'activité : le gain d'argent en ligne (par des ventes, la recherche d'un emploi sur Internet, par exemple) ; la gestion de l'argent (par l'e-banking, les moyens de paiement numériques) ; et l'utilisation de l'argent (consommation sur des sites de vente en ligne).

Pour comprendre comment les 20 à 29 ans utilisent Internet pour leurs activités économiques et les nouveaux risques auxquels ils font face, cette recherche s'appuie sur une approche pluriméthodologique fondée sur des données quantitatives et qualitatives. La partie quantitative porte sur l'analyse secondaire des données de l'enquête Omnibus 2019 de l'Office fédéral de la statistique suisse sur l'utilisation d'Internet. La partie qualitative englobe la récolte et l'analyse de 34 entretiens approfondis menés en Suisse romande en 2020.

Quatre principaux résultats sont à retenir :

1. Presque 100% des 20-29 ans vivant en Suisse ont accès à Internet (OFS, 2019). Ils en font toutefois un usage différent. **Six principaux profils d'utilisateur** de l'économie numérique **se distinguent** (figure 1). Les jeunes qui utilisent activement Internet pour à la fois gérer, dépenser et gagner de l'argent (les *dynamiques*) sont une minorité (moins de 4%). Regroupant 80% des jeunes, les *consommateurs-trices* (*réguliers* et *occasionnels*) sont les plus nombreux.

Figure 1 : Principaux profils des usager-es de l'économie numérique :



2. Les jeunes **apprennent à utiliser Internet pour leur argent essentiellement par expérimentation (par essai-erreur) et avec les pair-es** (par incitation ou l'observation). Les parents, qui jouent un rôle important dans la socialisation économique matérielle, semblent plus en retrait lorsqu'il s'agit d'Internet, leur rôle se limitant souvent à une initiation à l'e-banking et à une mise en garde contre les dangers potentiels.
3. **Les profils d'utilisateur sont rattachés à différentes formes d'inégalité.** Nous en avons relevé trois. Les inégalités en matière de pratiques, de compétences numériques et de risques encourus. On relève que :
 - **Une partie des jeunes n'ont pas ou peu accès aux services financiers sûrs et peu coûteux ainsi qu'aux opportunités d'économie qu'offre Internet.** Les moins actifs sur Internet (*consommateur-trices occasionnels* et *gestionnaires modérés*) ont tendance à être plus souvent des personnes de sexe féminin, plus jeunes, moins formées, sans emploi et dans une situation financière précaire.
 - Les **moins actifs en matière d'économie numérique ont moins de compétences numériques** que les autres. En revanche, cette plus faible compétence ne se traduit pas par plus de difficultés rencontrées sur Internet.
 - Ce sont au contraire **les plus expérimentés, celles et ceux qui sont impliqués dans une large palette d'activités financières numériques, qui rencontrent le plus de problèmes** lors d'achats en ligne (vol de données, hacking, arnaques, etc.).
4. Les professionnel·les du travail social, déjà actifs dans la prévention et la gestion du (sur)endettement et dans l'accompagnement budgétaire, sont particulièrement bien positionnés pour répondre aux nouveaux enjeux que posent la numérisation de l'économie. Nos résultats confirment l'importance de développer des mesures de prévention et d'accompagnement pour l'ensemble des jeunes mais ciblées selon leurs besoins. On peut relever **plusieurs voies pour le développement de l'intervention sociale** :
 - 1) **La mise en place de mesures adaptées aux différents profils d'utilisateur.** Les pratiques étant différentes, les besoins en accompagnement sont différents. Un programme qui s'adresse à un·e usager·e universel semble peu à même de répondre à cette diversité de manière adéquate.

Afin de prévenir les différentes formes d'inégalité décrites précédemment, on peut relever les pistes suivantes :

- 2) Afin de réduire le risque d'exclusion d'une partie de la population, il s'agirait de mettre en place les **conditions favorisant un apprentissage sécurisé et sécurisant** de l'économie digitale pour l'ensemble des jeunes. Cela semble tout particulièrement important **pour les plus jeunes, celles et ceux qui commencent à utiliser Internet pour leur argent ou qui y vont de manière ponctuelle.** Ils s'y engagent généralement de manière relativement autonome sans bénéficier de compétences digitales ou d'accompagnement spécifique. S'ils semblent faire preuve de prudence et de retenue dans leur usage d'Internet, cela les empêche aussi de bénéficier des opportunités qui y sont proposées.

- 3) **Renforcer les compétences existantes** et en développer de nouvelles, **et ce même pour les plus actifs**, car on observe que posséder des compétences digitales importantes ne suffit pas à se prémunir des risques. En ce sens, il s'agirait de favoriser le développement des compétences numériques mais aussi de **développer les compétences financières ainsi que les compétences financières numériques.**
- 4) Par exemple en ce qui concerne les compétences financières numériques, il s'agirait non seulement de faire de la prévention contre la surconsommation et l'endettement mais aussi de **développer les compétences en matière de consommation en ligne**, qui est la pratique la plus populaire chez les jeunes, afin d'éviter les risques qui y sont rattachés.
- 5) Adapter les modes d'apprentissage proposés aux processus d'apprentissage les plus courants chez les jeunes en matière d'économie numérique, par exemple en **favorisant une approche participative et en privilégiant la transmission horizontale** de savoirs et de savoir-faire en incluant les principaux concerné-es et les pair-es.
- 6) **Développer les compétences en matière d'économie numérique des adultes** susceptibles d'accompagner les jeunes (professionnel·les de l'enseignement et du travail social, parents ; etc.) afin de renforcer la transmission intergénérationnelle du savoir et les personnes ressources à disposition des jeunes en cas de besoin.

1. INTRODUCTION

En Suisse, selon l'Office fédéral de la statistique (OFS, 2019), les 20-29 ans sont plus de 99% à être des utilisateurs réguliers d'Internet. Mais comment utilisent-ils Internet pour gérer, gagner ou dépenser de l'argent ? Que ce soit en Suisse ou dans d'autres pays, on sait encore très peu de choses sur les pratiques économiques numériques des jeunes. L'objectif de cette recherche est de les identifier afin de mieux comprendre si l'usage des nouvelles technologies favorise l'émergence de nouvelles opportunités en matière économique mais aussi de nouvelles formes d'(in)égalités.

La question se pose car, selon l'OCDE, la numérisation de l'économie a des effets qui peuvent être ambivalents (OECD, 2017). Elle offre l'opportunité d'intégrer les plus démunies et les populations qui étaient autrefois exclues financièrement en leur permettant d'accéder à un large éventail de nouveaux services financiers réglementés, peu coûteux, sûrs et rapides qui leur fournissent des outils adaptés à leurs besoins. Néanmoins, elle implique également de nouveaux risques autour de la sécurité, de la confidentialité et de la surconsommation mais aussi en termes d'exclusion de celles et ceux qui ne maîtrisent pas la technologie. Et les jeunes, comme les moins formés et les bas revenus, sont identifiés comme étant des groupes particulièrement vulnérables (OECD, 2017 : 8). Ils s'exposent à des risques de surconsommation et d'endettement mais aussi d'exclusion des opportunités offertes par l'économie digitale (Atkinson & Messy, 2012).

Fondé sur une approche pluriméthodologique, cette recherche a par conséquent pour but de :

- Fournir des résultats originaux et innovants sur les pratiques économiques des jeunes sur Internet et sur les effets la numérisation de l'économie
- Identifier les processus par lesquels les jeunes apprennent et développent leurs compétences économiques sur Internet
- Proposer des pistes pour prévenir les risques et les inégalités liés à la numérisation de l'économie
- Entrer dans les stratégies d'éducation financière soutenues par l'OCDE

Ce rapport synthétise les résultats de l'enquête dont certains ont déjà fait l'objet d'une valorisation dans des revues spécialisées ([Baudat & Henchoz, 2021](#), 2022 ; [Henchoz, 2020](#) ; [Henchoz & Bétrisey, 2022](#)) et lors de la Swiss Money Week 2021 organisée par Iconomix ([Henchoz, 2021](#)).

2. UNE RECHERCHE PLURIMÉTHODOLOGIQUE

Afin de répondre à notre question de recherche, nous avons opté pour une approche pluriméthodologique inspirée de celles qui ont été développées dans le cadre d'une recherche sur la socialisation économique (Henchoz et al., 2014)¹ et d'autres sur les processus d'endettement et de surendettement^{2,3}. Le volet quantitatif de l'enquête vise à identifier des profils d'usager-es de l'économie numérique, tandis que le volet qualitatif a pour objectif de compléter ces profils et de les éclairer en permettant de mieux comprendre comment les jeunes perçoivent et expliquent leurs pratiques ainsi que les processus d'apprentissage qui y sont rattachés.

Pour *le volet quantitatif* du projet, nous avons effectué une analyse secondaire des données collectées dans le cadre de l'enquête Omnibus 2019 sur l'utilisation d'Internet menée par l'Office fédéral de la statistique suisse (OFS, 2019). Nous avons retenu les données recueillies auprès de 385 personnes âgées de 18 à 29 ans et utilisateurs-trices d'Internet. Ces données ont notamment fait l'objet d'une analyse en classe latente (LCA; Hagenaars & McCutcheon, 2003; Nylund-Gibson & Choi, 2018) qui permet d'identifier et de décrire différents sous-groupes (classes ou profils) au sein d'une population.

Données sociodémographiques des participant-es retenus pour le volet quantitatif

La majorité des participant-es (56,1% de femmes ; âge moyen = 23,38 ans) était de nationalité suisse (78,4%) et né en Suisse (77,9%). 63 % étaient originaires de Suisse alémanique, 26% de Suisse romande et 11% de Suisse italienne.

51 % des participant-es vivaient dans un ménage composé d'un couple avec enfant(s) vivant dans le ménage, 16% dans un ménage composé d'un couple sans enfant(s) vivant dans le ménage, 13 % dans un ménage monoparental avec un ou des enfant(s) vivant dans le ménage, 11 % dans un ménage non familial (avec ou sans famille), et 10 % dans un ménage d'une seule personne.

La plupart des participant-es (75,1 %) avaient un emploi. Les niveaux d'éducation les plus élevés atteints par les participant-es étaient : aucun (2%), l'école obligatoire (17 %), l'enseignement secondaire supérieur (c'est-à-dire, formation générale et formation professionnelle ; 51 %) et le niveau tertiaire (c'est-à-dire, l'enseignement professionnel et les universités ; 30 %).

Finalement, près de la moitié des participant-es (45%) ont indiqué que la capacité de leur ménage à payer les dépenses nécessaires était difficile ou très difficile compte tenu du revenu total du ménage.

¹ Projet de recherche « La socialisation économique. Comment devient-on un homo oeconomicus? Production, gestion et utilisation des ressources financières par les jeunes » financé par le FNS (2012-2015, n°143195)

² Projet de recherche « Quand la solution devient le problème. Processus et analyse des modes de gestion de l'endettement et du surendettement » financé par le FNS (2015-2019, n°159326)

³ Projet de recherche « Étude pluriméthodologique des liens entre endettement et santé en Suisse » financé par le FNS (2020-2024, n° 188953)

Le volet *qualitatif* de l'enquête s'appuie sur 34 entretiens⁴ semi-structurés approfondis réalisés auprès de jeunes femmes et hommes de la même tranche d'âge (18-29 ans) et de différents niveaux de formation et de revenu. Ces entretiens ont été réalisés en 2020 : une partie au début de la première vague de la COVID-19 au printemps, [ce qui a permis d'en mesurer les effets à court terme sur les pratiques financières numériques des jeunes](#), et l'autre partie durant la seconde vague à l'automne. Les analyses sont fondées sur les méthodes de la théorie ancrée ou *grounded theory* (GT) (Strauss & Corbin, 1997a, 1997b) et la démarche compréhensive ainsi que sur celles des types-idéaux (Coenen-Huther, 2003 : 542). Cette dernière méthode de modélisation a permis d'identifier des profils minoritaires statistiquement, ce qui a permis de compléter les différents profils de pratiques de l'économie numérique identifiés dans le volet quantitatif.

Données sociodémographiques des personnes rencontrées dans le volet qualitatif

Les personnes interviewées comptaient 17 hommes et 17 femmes, âgés entre 19 et 27 ans, et pour la grande majorité de nationalité suisse ou binationale.

En ce qui concerne la structure de leur ménage, 12 vivaient en colocation ; 14 habitaient chez leurs parents ou un de leurs parents ; 7 seuls ; et 1 avec un conjoint.

Les niveaux d'éducation les plus élevés atteints par les personnes interviewées étaient : l'école obligatoire (4) ; l'enseignement secondaire supérieur (c'est-à-dire, formation générale et formation professionnelle : 21) et le niveau tertiaire (c'est-à-dire, l'enseignement professionnel et les universités : 9)

11 personnes étaient étudiant·es, le solde en emploi ou à la recherche d'emploi.

Leurs revenus étaient très variés : entre frs. 100.- et frs. 6000.- net par mois.

2 personnes n'avaient rien dépensé sur Internet le mois avant l'entretien ; pour les autres les dépenses étaient comprises entre frs. 20.- et frs. 1000.-. Seules 2 personnes ont affirmé avoir gagné de l'argent en ligne le mois avant l'entretien.

⁴ Dix entretiens ont été collectés dans le cadre de cette recherche. Vingt-quatre entretiens ont été réalisés par des étudiant·es dans le cadre d'un séminaire de recherche Master dirigé par Caroline Henchoz à l'Université de Fribourg au semestre de printemps 2020 sur le sujet de cette étude. [Deux articles tirés de leur travail sont disponibles sur reiso.org](#) et indiqués dans la bibliographie (voir Henchoz, 2020 ; Henchoz & Bétrisey, 2022).

3. DES PRATIQUES ÉCONOMIQUES NUMÉRIQUES HÉTÉROGÈNES

Conformément à la littérature existante (Henchoz et al., 2014; Zelizer, 2005), nous distinguons dans ce travail trois types de pratiques économiques numériques : la *production* de ressources financières en ligne (p. ex., ventes sur Internet, recherche d'un emploi sur Internet) ; leur *gestion* (p. ex., e-banking, modes de paiement numériques) ; et leur *utilisation* (p. ex., achats sur Internet). Jusqu'à présent, ces pratiques ont souvent été étudiées de manière distincte (Koenig-Lewis et al., 2010; Kowalska, 2012), ce qui ne permet pas de rendre compte de leur interdépendance. Or elle est essentielle à saisir car, comme l'a montré la sociologue américaine Viviana Zelizer (2005), l'argent n'a pas qu'une valeur pécuniaire. Les individus sont susceptibles de dépenser leur argent différemment en fonction de la source de cet argent, car ils lui attribuent des significations, des émotions et des affects différents selon sa provenance (Henchoz et al., 2016; Henchoz et al., 2014). Par exemple, on peut chérir un argent reçu en héritage et le garder précautionneusement de côté en attendant une occasion spéciale, et de l'autre, dépenser très vite un gain remporté au jeu.

Analyse descriptive

Une première série d'analyses statistiques descriptives réalisées à partir de l'enquête Omnibus 2019 sur l'utilisation Internet (OFS, 2019) donne déjà une première image des différentes pratiques économiques numériques :

Production de ressources financières en ligne : **Une petite proportion** des jeunes adultes suisses de 18-29 ans **a mobilisé Internet pour générer des ressources financières** comme en attestent plusieurs indicateurs. Plus précisément, alors que **près d'un-e jeune sur deux** (44%) a déjà utilisé Internet comme intermédiaire pour **rechercher un emploi ou envoyer une candidature**, environ **un-e jeune sur trois** (28%) a déjà utilisé cet outil pour **vendre des biens ou des services** et **moins d'un-e jeune sur vingt a déjà obtenu un prêt** hypothécaire ou un autre crédit (4%) ou réalisé un investissement en ligne (5%).

Gestion en ligne : **la plupart des jeunes de 18-29 ans gèrent** ou ont déjà géré **leur argent sur Internet**, que ce soit en recherchant des informations sur des produits ou des services en ligne (84%), en utilisant une banque en ligne (84%) ou en payant des achats à l'aide de moyens numériques (96%).

Utilisation : **Une majorité** des 18-29 ans (85%) a récemment⁵ **réalisé** au moins une fois **un achat en ligne**, **la moitié des jeunes** (54%) **l'ayant fait de manière régulière** (≥ 3 fois).

Nos analyses [qualitatives](#) et [quantitatives](#) confirment que les trois types de pratiques économiques décrites précédemment (usage, gain et gestion d'argent) sont interdépendantes dans l'économie numérique. Il est donc important de comprendre comment elles s'articulent les unes aux autres. Six profils distincts d'utilisateur·es se dégagent. Nous verrons ensuite par

⁵ Durant les trois derniers mois

quels processus les jeunes développent leurs compétences et font face à certains risques plutôt qu'à d'autres.

Figure 1 : Principaux profils des usager-es de l'économie numérique :



3.1 Les profils dominants : les consommatrices et consommateurs

Les analyses statistiques en classes latentes révèlent que la majorité des 18-29 ans de notre population mobilise Internet pour faire des achats, mais à des fréquences variées – souvent pour les **Consommatrices et consommateurs réguliers** (60.5% des jeunes) et moins fréquemment pour les **Consommatrices et consommateurs occasionnels** (20.8%). On relève que consommation et gestion sur Internet sont étroitement liées. La consommation en ligne est généralement accompagnée d'activités de gestion au moyen d'outils financiers numériques (p. ex., e-banking, carte de crédit, applications de paiement) tout aussi importantes. Nos entretiens suggèrent que, pour ces deux profils, la gestion est surtout au service de la consommation : il s'agit de bien gérer son argent pour bien ou mieux consommer plutôt que pour épargner par exemple.

3.2 Les profils moins fréquents

Les analyses statistiques révèlent deux autres profils moins populaires que les précédents. Les **Gestionnaires modérés** (15.1%) utilisent occasionnellement Internet et essentiellement pour gérer leurs finances. Les **Dynamiques** (3.6%), plus minoritaires encore, sont les plus actifs dans l'économie numérique. Ils ont une forte probabilité de tirer parti de l'ensemble des offres financières en ligne et sont actifs dans tous les secteurs de l'économie numérique. Ils mobilisent Internet pour dépenser de l'argent, le gérer ou en générer (sous forme de ventes, mais aussi de crédits ou d'emprunts).

Les entretiens ont mis en évidence deux autres profils sans doute trop peu fréquents ou trop spécifiques pour être identifiés au moyen des données statistiques à disposition. Certains jeunes ont un profil d'**Entrepreneurs·euses** du Net. Contrairement aux *Dynamiques* qui tirent parti de l'ensemble des opportunités sur Internet, ils et elles se focalisent surtout sur la recherche active de profits sur la toile, que ce soit en œuvrant pour en obtenir un gain direct (vente d'objets, concours, jeu en ligne) ou indirect (faire le plus d'économie possible sur une dépense en recherchant le meilleur prix par exemple). L'accès au crédit ou les achats par acompte qui constituent un moyen d'obtenir de l'argent immédiat (même si les sommes doivent être remboursées par la suite) sont toutefois peu fréquents dans ce groupe. Cette observation s'explique par le contexte particulier de la Suisse où l'accès au crédit à la consommation est contrôlé et limité sur le plan légal. Selon la loi, il faut en effet être en mesure de rembourser le montant emprunté, intérêt compris en 3 ans (36 mois) ([art. 28.4 et 29 de la loi fédérale sur le crédit à la consommation du 23 mars 2001](#)). On observe ainsi que le recours au petit crédit en ligne, qui pourtant semble plus facile d'accès que le fait de le contracter dans une banque (Lazarus, 2009), est très peu fréquent dans nos différents profils, et ce même chez les *Dynamiques*, dans lequel il est le plus présent.

Enfin, une proportion non négligeable de jeunes – les **Désintéressé·es** – se disent réfractaires à la numérisation de l'économie : ils évitent autant que possible les activités financières en ligne en raison de leurs valeurs personnelles anticonsuméristes ou écologiques ou par manque de goût pour les nouvelles technologies. Selon nos entretiens, avec les restrictions liées à la pandémie de Covid-19, [cette attitude semble avoir été difficilement tenable à terme.](#)

4. DES ENTRÉES DIFFÉRENTES DANS L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE

Les entretiens ont permis de mieux comprendre [les processus d'apprentissage qui mènent à ces profils types](#). Ils rendent compte des modes diversifiés, progressifs et autodidactes d'apprentissage.

4.1 Le rôle central des pair-es et de l'expérimentation

Si les parents jouent un rôle important dans la socialisation économique matérielle des enfants et des adolescent-es (Henchoz et al., 2014; OCDE, 2020b; Prognos, 2018), les entretiens relèvent qu'ils ont un rôle plus limité en ce qui concerne l'économie numérique. En effet, si ce sont bien les parents qui initient généralement leurs enfants à l'e-banking durant l'adolescence, ils sont moins impliqués en ce qui concerne les dépenses et les gains en ligne. Du fait de la rapide évolution technologique, certains parents sont eux-mêmes peu familiers des outils technologiques et par conséquent limités dans leur capacité à guider leur(s) enfant(s) (OCDE, 2019). Leur fonction se limite alors à des mises en garde des dangers et risques potentiels liés à l'économie numérique.

Les jeunes que nous avons rencontrés expliquent ainsi apprendre à gérer et à dépenser leur argent sur Internet par d'autres biais, en particulier en faisant leurs propres expériences. Ils se réfèrent aussi de manière importante aux expériences de leurs pair-es ou d'autres usager-es du Net (par exemple par le biais de communautés d'Internautes ; blogs, tutoriels, etc.). Ces dernier-es leur servent de guides, de modèles ou d'initiateurs-trices lorsqu'ils et elles les incitent à entrer dans l'économie numérique. L'expérimentation ou l'apprentissage par l'expérience, qui constitue un mécanisme de socialisation largement reconnu dans l'acquisition des compétences financières matérielles (Amagir et al., 2017; Brown et al., 2018; Frijns et al., 2014; Henchoz et al., 2014), reste donc très importante dans le développement des compétences financières numériques.

4.2 Des expériences formatrices

On relève chez les jeunes deux manières de faire usage d'Internet : [la spontanéité et la réflexivité](#). Certains jeunes que nous avons interrogés vont s'engager dans les pratiques économiques numériques de manière spontanée, sans trop y réfléchir, par curiosité, envie, par habitude ou en raison d'un état émotionnel particulier, par exemple le besoin de se changer les idées ou la tristesse. D'autres jeunes, au contraire, vont faire preuve de réflexivité, c'est-à-dire qu'ils et elles questionnent et ajustent leurs propres pratiques en fonction des (bonnes ou mauvaises) expériences qu'ils et elles ont fait sur Internet ou encore des conseils, informations et connaissances accumulés. Ainsi, contrairement au mythe du jeune insouciant dans ses activités financières sur Internet, cette enquête révèle un usage prudent et réfléchi de l'argent numérique. En effet de nombreux jeunes prennent des renseignements, comparent les produits et les services, examinent les risques, remettent en question leurs pratiques économiques numérique et ne vont pas hésiter à les adapter s'ils et elles l'estiment nécessaire.

Selon nos entretiens, les expériences que les jeunes accumulent sur Internet sont formatrices. Elles vont contribuer à orienter et faire évoluer leurs pratiques. La période d'insouciance et de spontanéité décrite précédemment ne constitue souvent qu'une première étape rattachée à l'exploration et à la découverte de l'économie numérique. Progressivement, la plupart des jeunes rencontrés développent une approche plus pondérée et réfléchie.

5. DE NOUVELLES FORMES D'INÉGALITÉS ?

Cette étude a permis de mettre en évidence trois formes d'inégalités que l'on peut qualifier de nouvelles car elles sont liées à l'usage d'Internet.

5.1 Des inégalités en matière de pratiques numériques

La première forme d'inégalité étudiée renvoie au fait qu'une partie de la population a moins d'opportunité de bénéficier des économies et gains potentiels que permet l'usage d'Internet (OCDE, 2017, 2020a; Ozili, 2018). Elle concerne donc tout particulièrement les jeunes qui ne recourent pas ou recourent modérément à Internet pour leurs pratiques économiques. Or, selon nos analyses statistiques, les usagers occasionnels ou modérés de l'économie numériques ne sont pas répartis également dans la population. **Ils sont plus susceptibles d'être de sexe féminin, plus jeunes, moins formés, sans emploi et dans une situation financière précaire.** En ce sens, ces populations qui pourraient bénéficier de la numérisation des services financiers n'y accèdent pas ou peu.

Comment peut-on comprendre ces inégalités ? Selon Gudmunson et ses collègues (Gudmunson & Danes, 2011; Gudmunson et al., 2016), ce ne sont pas ces caractéristiques sociodémographiques en tant que telles qui expliquent les inégalités, mais c'est le fait que, en raison de ces caractéristiques, les jeunes n'ont **pas accès aux mêmes opportunités d'apprentissage pour développer des compétences et les mettre en pratique** (Brown et al., 2018; Henchoz et al., 2015; Webley & Nyhus, 2013). Nos entretiens le confirment. Les jeunes issus des milieux les plus favorisés disposent d'outils et de matériels informatiques de pointe, d'un réseau de personnes expérimentées pour les renseigner et de suffisamment d'argent pour apprendre à épargner, ouvrir un compte ou à faire des achats en ligne, ce qui est moins le cas des plus démunies.

On relève toutefois que cette privation peut être subie ou volontaire. Certains jeunes évitent d'utiliser Internet car ils estiment mal maîtriser cet outil. Ils ont également le sentiment qu'y recourir leur ferait perdre le contrôle de leur budget. Comme d'autres l'ont montré avant (Weber, 2009), l'argent matériel est particulièrement privilégié par les personnes qui disposent d'un bas niveau de revenu ou de formation. Elles s'estiment en effet plus aptes à gérer leur revenu en ayant affaire à des pièces et des billets plutôt qu'à des chiffres sur un écran. L'argent dématérialisé demande en effet une capacité d'abstraction et de « mental accounting », soit la capacité à se représenter mentalement les différents actes économiques virtuels (Kamleitner et al., 2011; Weber, 2009) qui n'est pas accessible à tous, ce qui explique sans doute la réticence de certains jeunes à utiliser Internet pour leurs activités financières.

5.2 Des compétences numériques inégales

Selon nos analyses descriptives, près de **trois quarts (72%) des jeunes de 18-29 ans** de notre échantillon ont des **compétences numériques globales avancées**⁶, tandis qu'une plus

⁶ L'évaluation des compétences numériques se basent sur le cadre européen de compétences numériques (Vuorikari et al., 2016).

petite proportion a des compétences globales basiques (18%) ou faibles (10%). Par rapport à leurs homologues européens⁷, les jeunes suisses font par conséquent preuve de meilleures compétences numériques.

Les compétences numériques ne sont toutefois pas uniformément réparties. Il y a un lien entre le fait de faire usage d'Internet pour ses activités financières et les compétences numériques. **Les jeunes n'utilisant qu'occasionnellement ou partiellement Internet pour leurs pratiques économiques** (les *Consommateurs·trices occasionnels* et *Gestionnaires modérés* par ex.) **font preuve de plus faibles compétences numériques et que les autres** (les *Consommateurs·trices réguliers* et *Dynamiques*). Or comme on l'a vu dans le point précédent, cela concerne plus particulièrement certains groupes de jeunes (les femmes, les plus jeunes, les moins formés, sans emploi ou dans une situation financière précaire). Toutefois, ces compétences plus faibles n'impliquent pas nécessairement de courir plus de risques sur Internet.

5.3 Des inégalités en matière de risques encourus

Selon nos analyses quantitatives, **plus l'on va sur Internet pour l'ensemble de ses activités financières et plus l'on encourt de risques de rencontrer des difficultés**. Ainsi les *Dynamiques*, engagés dans un grand nombre d'activités financières numériques, rapportent davantage de problèmes lors de leurs expériences d'achats sur Internet que les autres. Autrement dit, les compétences numériques dont bénéficient les jeunes les plus actifs dans l'économie numérique ne les préservent pas des risques rencontrés en ligne.

Comment expliquer que les usager·es occasionnels, pourtant moins compétents, ont moins de risques de rencontrer des difficultés ? Tout d'abord, conformément à ce qui vient d'être discuté, leur faible fréquentation d'Internet les préserve des risques et dangers rattachés à son usage (vols d'identité ou de données, fraudes en ligne, etc.). En outre, nos entretiens relèvent des formes d'autocensure. Les usager·es occasionnels font généralement preuve d'autocontrôle et de prudence, voire de méfiance, à l'égard d'outils numériques qu'ils ne maîtrisent pas ou mal. Ils préfèrent alors y renoncer plutôt que de se lancer dans des expériences jugées risquées. Enfin, comme mentionné précédemment, certaines offres (petits crédits en ligne par exemple) ne sont pas forcément accessibles à l'ensemble des jeunes.

Les vulnérabilités liées à l'usage d'Internet semblent davantage concerner celles et ceux qui s'y engagent régulièrement et de manière importante (OFS, 2020). Selon nos analyses statistiques, les plus actifs, sont plus souvent des hommes, plus âgés, bien éduqués et avec de bonnes situations financières. En ce sens, et nos entretiens le confirment, si les difficultés rencontrées sont plus nombreuses, elles semblent avoir moins de conséquences que chez les utilisateurs et utilisatrices occasionnels. Contrairement à ces dernier·es, les plus actifs disposent souvent de plus de ressources financières ainsi que d'un réseau de proches aux ressources monétaires, cognitives, etc. plus importantes sur lesquelles ils peuvent s'appuyer en cas de problèmes.

⁷ 55 % des 16-29 ans en Europe ont des compétences numériques globales avancées, 24 % des compétences de base et 18 % des compétences faibles Eurostat. (2022). *Individuals' level of digital skills [Data file]*. https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/isoc_sk_dskl_i/default/table?lang=en

6. APPORTS POUR LE TRAVAIL SOCIAL

Cette enquête pluriméthodologique fournit des connaissances inédites sur un changement fondamental qui touche tous les aspects de la vie quotidienne : celui de la numérisation de l'économie. Cette transition procure de nouveaux défis pour le travail social, mais aussi de nouvelles opportunités de développer des pratiques professionnelles innovantes de manière à prévenir de nouvelles formes potentielles d'inégalité et de vulnérabilité. Disposant d'une expertise en matière de prévention et de gestion du (sur)endettement et dans l'accompagnement budgétaire, les professionnel·les du travail social sont particulièrement bien armés pour répondre à ces nouveaux défis.

Notre recherche met en évidence les points d'attention suivants :

- 1) Elle relève l'importance de **développer chez les professionnel·les de nouveaux savoirs et compétences** de manière à contribuer à l'amélioration du bien-être économique des publics du travail social mais aussi de populations plus larges qui ne sont pas nécessairement les publics habituels.
- 2) Comme l'ensemble de la population, les jeunes sont concernés par la numérisation de l'économie. Pourtant, rares sont les jeunes qui mobilisent toutes les opportunités qu'offre Internet en matière d'économie numérique. Les six principaux profils d'usager·es que nous avons identifiés se distinguent par un rapport différent à la consommation, à la gestion et à la production de ressources financières en ligne. Ces profils sont rattachés à des formes d'inégalité diverses en termes de pratiques, de compétences et de risques, c'est pourquoi **les mesures d'intervention et de prévention devraient être diversifiées afin de s'adapter aux besoins différenciés des usager·es**.
- 3) Les mesures à mettre en place en termes d'accompagnement, de prévention et de formation doivent **concerner l'ensemble des usager·es**, car si les moins expérimenté·es risquent de ne pas pouvoir bénéficier des opportunités offertes par Internet par manque de compétences, les plus expérimenté·es ont plus de probabilités de rencontrer des problèmes en ligne.

Afin de prévenir les différentes formes d'inégalité identifiées, on peut relever les orientations suivantes :

- 1) Afin de réduire le risque d'exclusion d'une partie de la population, il s'agirait de mettre en place les **conditions favorisant un apprentissage sécurisé et sécurisant** de l'économie digitale pour l'ensemble des jeunes. Cela semble tout particulièrement important **pour les plus jeunes, celles et ceux qui commencent à utiliser Internet pour leur argent ou qui y vont de manière ponctuelle**. Ils s'y engagent généralement de manière relativement autonome sans bénéficier de compétences digitales ou d'accompagnement spécifique. S'ils semblent faire preuve de prudence et de retenue dans leur usage d'Internet, cela les empêche aussi de bénéficier des opportunités qui y sont proposées.
- 2) Afin de réduire les inégalités de compétences et de risques, il s'agirait de **renforcer les compétences existantes** et d'en développer de nouvelles, **et ce même pour les**

plus actifs, car on observe que posséder des compétences digitales importantes ne suffit pas à se prémunir des risques. Nous n'avons étudié que les compétences numériques, toutefois d'autres types de compétences semblent essentielles à développer, comme **les compétences financières ainsi que les compétences financières numériques** (Lyons & Kass-Hanna, 2021; Morgan et al., 2020).

- 3) En termes de compétences financières numériques, on observe par exemple qu'il ne s'agirait pas seulement de faire de la **prévention autour de la surconsommation et de l'endettement**, mais aussi de proposer des **mesures visant à accompagner la consommation en ligne, par exemple en développant les compétences spécifiques qui y sont rattachées** (identification des sites fiables, connaissances des tarifs douaniers, comparaison des prix, etc.) car la consommation est l'activité principale effectuée en ligne par les jeunes.
- 4) Les mesures à mettre en place pourraient s'inspirer des modalités d'apprentissage privilégiées par les jeunes, par exemple **en favorisant la participation des principaux intéressés et la transmission horizontale de savoirs et de savoir-faire** par les pair-es.
- 5) De manière à créer les conditions favorisant un apprentissage sécurisé et sécurisant en augmentant le nombre de personnes ressources auxquelles les jeunes pourraient s'adresser en cas de besoin, des mesures pourraient être mises en place afin de **renforcer les compétences financières numériques des adultes** (parents, professionnel·les de l'enseignement et du social, etc.) susceptibles d'encadrer et d'accompagner les jeunes dans leurs expériences sur Internet.

7. RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Amagir, A., Groot, W., Maassen van den Brink, H., & Wilschut, A. (2017). A review of financial-literacy education programs for children and adolescents. *Citizenship, Social and Economics Education*, 17(1), 56-80. <https://doi.org/10.1177/2047173417719555>
- Atkinson, A., & Messy, F.-A. (2012). *Measuring Financial Literacy: Results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study* (Vol. 15). OECD Publishing.
- Baudat, S., & Henchoz, C. (2021, 20 avril). L'argent en un clic : les jeunes Suisses inégaux devant leurs écrans. *The Conversation*. <https://theconversation.com/largent-en-un-clic-les-jeunes-suisses-inegaux-devant-leurs-ecrans-157170>
- Baudat, S., & Henchoz, C. (2022). *Money in one click: Patterns of digital financial practices among young Swiss adults and associations with socio-demographic characteristics and digital skills* [Manuscrit en révisions]. Haute Ecole et Ecole Supérieure de Travail Social (HESTS).
- Brown, M., Henchoz, C., & Spycher, T. (2018). Culture and financial literacy: Evidence from a within-country language border. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 150, 62-85. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2018.03.011>
- Coenen-Huther, J. (2003). Le type idéal comme instrument de la recherche sociologique. *Revue française de sociologie*, 3(44), 531-547. <https://doi.org/10.3917/rfs.443.0531>
- Eurostat. (2022). *Individuals' level of digital skills [Data file]*. https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/isoc_sk_dskl_i/default/table?lang=en
- Frijns, B., Gilbert, A., & Tourani-Rad, A. (2014). Learning by doing: the role of financial experience in financial literacy. *Journal of Public Policy*, 34(1), 123-154. <https://doi.org/10.1017/S0143814X13000275>
- Gudmunson, C. G., & Danes, S. M. (2011). Family financial socialization: Theory and critical review. *Journal of Family and Economic Issues*, 32(4), 644-667. <https://doi.org/10.1007/s10834-011-9275-y>
- Gudmunson, C. G., Ray, S., & Xiao, J. J. (2016). Financial socialization. In J. J. Xiao (Ed.), *Handbook of consumer finance research* (2 ed., pp. 61-72). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-28887-1_5
- Hagenaars, J., & McCutcheon, A. (2003). Applied latent class analysis models. *Canadian Journal of Sociology / Cahiers canadiens de sociologie*, 28. <https://doi.org/10.2307/3341848>
- Henchoz, C. (2020). Les jeunes, l'argent et les usages d'Internet. *REISO, Revue d'information sociale*. <https://www.reiso.org/document/6095>
- Henchoz, C. (2021). *L'argent en un clic. Les jeunes, Internet et l'économie digitale* Swiss Money Week 2021, https://www.iconomix.ch/fileadmin/user_upload/iconomix/other/files/Largent-en-un-clic_Iconomix2021_transmis_COURT.pdf
- Henchoz, C., & Bétrisey, S. (2022). Education financière en Suisse : parlons d'argent. *REISO, Revue d'information sociale*. <https://www.reiso.org/articles/themes/enfance-et-jeunesse/8728-education-financiere-en-suisse-parlons-d-argent>
- Henchoz, C., Plomb, F., Poglià Miletì, F., & Schultheis, F. (2016). Anthropological and sociological thoughts on financial education and economic practices of young people. *International Journal of Business and Social Science*, 7(1), 29-41.

- Henchoz, C., Poglià Miletì, F., & Plomb, F. (2014). La socialisation économique en Suisse : récits rétrospectifs sur le rôle des parents et des enfants durant l'enfance et l'adolescence [Economic socialization in Switzerland: Retrospective accounts of a shared experience. The role of parents and children during childhood and adolescence]. *Sociologie et sociétés*, 46(2), 279-299. <https://doi.org/10.7202/1027151ar>
- Henchoz, C., Poglià Miletì, F., & Plomb, F. (2015). La socialisation économique en Suisse : récits rétrospectifs sur le rôle des parents et des enfants durant l'enfance et l'adolescence. *Sociologie et sociétés*, 46(2), 279-299.
- Kamleitner, B., Hornung, B., & Kirchler, E. (2011). Over-indebtedness and the interplay of factual and mental money management: An interview study. *New Zealand Economic Papers*, 45, 139-160.
- Koenig-Lewis, N., Palmer, A., & Moll, A. (2010). Predicting young consumers' take up of mobile banking services. *International Journal of Bank Marketing*, 28(5), 410-432. <https://doi.org/10.1108/02652321011064917>
- Kowalska, M. (2012). The Internet impact on market behavior of young consumers. *Journal of International Studies*, 5, 101-106. <https://doi.org/10.14254/2071-8330.2012/5-1/13>
- Lazarus, J. (2009). L'épreuve du crédit. *Sociétés contemporaines*, 76(4), 17. <https://doi.org/10.3917/soco.076.0017>
- Lyons, A., & Kass-Hanna, J. (2021). A methodological overview to defining and measuring "digital" financial literacy. *Financial Planning Review*.
- Morgan, P. J., Huang, B., & Trinh, L. Q. (2020). *Minding the gaps in digital financial education strategies*. T20 Policy Brief. https://www.g20-insights.org/policy_briefs/minding-the-gaps-in-digital-financial-education-strategies/
- Nylund-Gibson, K., & Choi, A. Y. (2018). Ten frequently asked questions about latent class analysis. *Translational Issues in Psychological Science*, 4(4), 440-461. <https://doi.org/10.1037/tps0000176>
- OCDE. (2017). *G20/OECD INFE Report on ensuring financial education and consumer protection for all in the digital age* <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20-OECD-INFE-Report-Financial-Education-Consumer-Protection-Digital-Age.pdf>
- OCDE. (2019). *PISA 2021 Financial literacy analytical and assessment framework*. <https://www.oecd.org/pisa/sitedocument/PISA-2021-Financial-Literacy-Framework.pdf>
- OCDE. (2020a). *Advancing the digital financial inclusion of youth*. <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/advancing-the-digital-financial-inclusion-of-youth.htm>
- OCDE. (2020b). *PISA 2018 Results (Volume IV)*. <https://doi.org/10.1787/48ebd1ba-en>
- OECD (Ed.). (2017). *G20/OECD INFE Report : Ensuring financial education and consumer protection for all in the digital age* OECD.
- OFS. (2019). *Omnibus 2019 (OMN2019) : Enquête sur l'utilisation d'internet*. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/enquetes/omn2019.html>
- OFS. (2020). *Enquête sur l'utilisation d'Internet 2019. Les problèmes de sécurité touchent de nombreux internautes en Suisse*. Office fédéral de la statistique. <https://www.bfs.admin.ch/bfsstatic/dam/assets/12507592/master>
- Ozili, P. K. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa Istanbul Review*, 18(4), 329-340. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.bir.2017.12.003>
- Prognos. (2018). *Le salaire d'apprenti : comportement et connaissances en matière financière chez les apprentis en Suisse*. Union des Banques Cantonales Suisses.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1997a). *Basic of Qualitative Research : Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Sage.

Strauss, A., & Corbin, J. (1997b). *Grounded Theory in Practice*. Sage.

Weber, F. (2009). Le calcul économique ordinaire. In P. Steiner & F. Vatin (Eds.), *Traité de sociologie économique* (pp. 399-440). PUF.

Webley, P., & Nyhus, E. K. (2013). Economic socialization, saving and assets in European young adults. *Economics of Education Review*, 33, 19-30.
<https://doi.org/10.1016/j.econedurev.2012.09.001>

Zelizer, V. (2005). Culture and consumption. In N. J. Smelser & R. Swedberg (Eds.), *Handbook of economic sociology* (2 ed., pp. 331-354). Princeton University Press.