

Faculté de philosophie, arts et lettres

L'impact du smartphone sur la relation parents-enfants et ses conséquences sur la communication en face à face et sur l'écoute active

Auteure : Noemy Florentina Lemaire Gomez
Promoteur : Prof. Thomas François
Année académique 2024-2025
Master en communication multilingue,
finalité spécialisée en langues des affaires

UNIVERSITÉ CATHOLIQUE DE LOUVAIN

Faculté de philosophie, arts et lettres

Place Cardinal Mercier, 31, 1348 Louvain-la-Neuve, Belgique | www.uclouvain.be/fial

Déclaration sur l'honneur, mémoires/TFE de la Faculté de philosophie, arts et lettres, UCLouvain

Je déclare qu'il s'agit d'un travail original et personnel, que toutes les sources référencées ont été indiquées dans leur totalité et ce, quelle que soit leur provenance, et que l'utilisation des outils d'intelligence artificielle est conforme aux consignes générales d'utilisation publiées par l'UCLouvain et disponible à cette adresse :

<https://cdn.uclouvain.be/groups/cms-editors-p1/portail/reglement/Consignes-ChatGPT-version-etudiante.pdf?itok=SebXXm87>

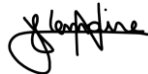
Je suis conscient-e que le fait de ne pas citer une source, de ne pas la citer clairement et complètement, de ne pas annoncer dans une partie spécifique en début du mémoire l'utilisation que j'ai faite des outils d'intelligence artificielle ou de les utiliser de manière contraire à ce qui est prévu dans la note institutionnelle constituent des irrégularités graves au regard du Règlement des études et des examens de l'Université catholique de Louvain (Chapitre 4, section 7, article 107 à 114) au sein de l'Université. J'ai notamment pris connaissance des risques de sanctions académiques et disciplinaires encourues.

Au vu de ce qui précède, je déclare sur l'honneur ne pas avoir commis de plagiat ou toute autre forme de fraude et de n'avoir pas utilisé les outils d'intelligences artificielles en dehors de ce qui est accepté à l'UCLouvain.

Nom, Prénom : Lemaire, Noemy

Date : 19.05.2025

Signature de l'étudiant-e :



NOTE SUR L'USAGE DES OUTILS D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Dans le respect des consignes de l'UCLouvain concernant l'usage des outils d'intelligence artificielle, l'outil ChatGPT a été utilisé exclusivement comme assistant linguistique pour la recherche de synonymes, des traductions, la correction orthographique et l'amélioration du style d'écriture. Aucun contenu n'a été généré par cet outil. Les outils numériques utilisés dans le cadre de ce travail sont également mentionnés dans la rubrique « Outils » de la bibliographie.

REMERCIEMENTS

Un mémoire est un travail très laborieux, qui m'a demandé beaucoup de temps, d'énergie et de persévérance. Sa réalisation n'aurait pas pu être possible sans le soutien de mes proches, qui m'ont accompagnée et encouragée lors de mes moments de doutes et de découragements.

Je tiens à remercier mon promoteur, Monsieur Thomas François, pour ses conseils avisés et son accompagnement tout au long de ce travail.

Je tiens à exprimer ma gratitude envers mes parents pour m'avoir permis de poursuivre ces études et en particulier ma mère, pour sa présence rassurante à mes côtés lors des périodes difficiles. Merci également à mon frère, pour son soutien et ses encouragements constants.

Je remercie du fond du cœur ma marraine, qui a été un pilier précieux, n'hésitant pas à consacrer de nombreuses soirées pour m'apporter son appui et ses encouragements.

Je remercie mes amies de cours, pour leur bienveillance, leur écoute, leur aide précieuse et leur soutien moral durant cette période.

Un grand merci aussi à mes amis, qui ont sacrifiés de leur temps pour faire des sessions d'étude avec moi, alors qu'ils n'étaient plus étudiants.

Enfin, je remercie toutes les personnes qui, par leur présence et leur bienveillance, m'ont permis de mener ce projet à terme. Sans vous, je n'en serais pas là aujourd'hui.

Pour conclure, j'aimerais reprendre les mots de Snoop Dogg (2018) : « Last but not least, I want to thank me. I want to thank me for believing in me, I want to thank me for doing all this hard work. I want to thank me for having no days off. I want to thank me for never quitting [...] »

En français : « Enfin et surtout, je tiens à me remercier. Je tiens à me remercier d'avoir cru en moi, je tiens à me remercier d'avoir fait tout ce travail acharné. Je tiens à me remercier d'avoir aucun jour de repos. Je tiens à me remercier de n'avoir jamais abandonné [...] »

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements	2
Introduction	5
I. Partie théorique	7
1. L'usage du smartphone chez les jeunes	7
1.1 Les TIC et le smartphone.....	7
1.2 Gen Z.....	10
1.3 Données sur les pratiques numériques des jeunes	11
1.4 Les différents usages du smartphone	13
1.5 L'impact du smartphone sur la communication.....	15
1.5.1 Les effets généraux sur la communication	15
1.5.2 L'impact de l'usage du smartphone au sein de la famille	17
2. La communication face à face	20
2.1 Qu'est-ce que la communication face à face ?	20
2.2 L'impact du smartphone sur la communication face à face.....	21
3. La soft skill : l'écoute active	25
3.1 Les soft skills	25
3.1.1 Les TIC et les soft skills	28
3.2 L'écoute active.....	29
II. Partie méthodologique	36
1. La problématique	37
2. Méthode de recherche.....	40
2.1 L'approche quantitative	40
2.2 Typologie d'analyse	42
Le questionnaire	43
2.3 Outils pratiques.....	45
3. Échantillonnage	47
Les critères d'inclusion	47
4. Limites de la recherche.....	49
III. Résultats.....	52
1. Présentation des résultats	53
1.1 Présentation de l'échantillon.....	53
1.2 Présentation des résultats par question	56

2.	Interprétation des résultats	71
2.1	L'usage du smartphone	71
2.2	La communication en face à face	72
2.3	L'écoute active.....	73
2.4	Étude comparative intra-familiale.....	74
3.	Réponse aux questions de recherche	77
3.1	QR1 : En quoi l'utilisation des smartphones au sein de la famille influence-t-elle les interactions en face à face entre parents et enfants ?	77
3.2	QR2 : Dans quelle mesure l'utilisation des smartphones au sein de la famille peut-elle favoriser (ou non) la communication entre parents et enfants ?	79
3.3	QR3 : Comment l'utilisation des smartphones au sein de la famille affecte-t-elle la pratique de l'écoute active chez les enfants ?.....	81
	Conclusion	84
	Annexes.....	95
1.	Questionnaire.....	95
2.	Réponses au questionnaire	103
3.	Présentation des résultats par question	104

INTRODUCTION

« Il faudra beaucoup plus d'ordina-cœurs que d'ordinateurs dans la communication de demain » – Jacques Séguela

Avec cette citation, Jacques Séguela invite à réfléchir sur la place croissante que les nouvelles technologies occupent dans notre quotidien, notamment le smartphone, souvent perçu comme un « ordinateur de poche ». Il nous invoque à repenser la place que nous lui offrons et comment la technologie façonne nos interactions humaines. Il est légitime de se demander si nos « ordina-cœurs » ne battent pas au rythme de nos smartphones plutôt qu'au rythme de nos relations interpersonnelles.

Nous vivons dans un monde hyperconnecté où les technologies de l'information et de la communication (TIC) occupent une place centrale au quotidien : que ce soit la télévision le soir, l'ordinateur au travail ou le GSM pendant la journée, nous sommes constamment entourés de ces dispositifs. Parmi ceux-ci, le smartphone est devenu incontournable. Même si ces dispositifs ont été conçus pour améliorer la communication, ils ont parfois l'effet inverse : ils deviennent une source de distraction et posent un défi majeur pour la communication efficace. Bien qu'elles permettent de connecter des individus à travers le monde, les TIC peuvent également être à l'origine de conflits et de malentendus, notamment dans les relations interpersonnelles, comme celles entre parents et enfants.

Ce mémoire s'inscrit dans une problématique actuelle : l'omniprésence du smartphone et son impact sur la communication, notamment pour la génération Z qui a grandi avec ces outils et les utilise quotidiennement, jusque dans le cadre familial. C'est dans ce contexte que s'inscrit notre recherche, qui porte sur **l'impact du smartphone sur la relation parents-enfants et ses conséquences sur la communication en face à face et sur l'écoute active**. Nous avons choisi de nous concentrer sur la communication en face à face, une sous-catégorie de la communication interpersonnelle, afin d'illustrer plus précisément l'impact de ces technologies. Ce choix est justifié par la littérature existante, qui s'intéresse davantage à l'impact du smartphone sur la communication en face à face qu'aux interactions parents-enfants ou à l'écoute active, laquelle constitue la deuxième dimension étudiée et qui est une compétence essentielle dans les interactions humaines.

Le smartphone entraîne également des conséquences sociales importantes, car ces nouvelles technologies modifient la manière dont nous tissons et entretenons nos relations. De plus, comme les compétences communicationnelles sont affectées, cela peut avoir des répercussions à long terme et transformer durablement la communication interpersonnelle.

Bien que les impacts du smartphone soient vastes et touchent différents domaines, tels que la psychologique ou la sociologique, cette étude se concentre sur ses effets dans le domaine de la communication. En tant que recherche réalisée dans le cadre d'études en communication multilingue, la perspective communicationnelle est la plus

pertinente pour nous. Ce choix est également motivé par le fait que peu d'études abordent ce sujet sous cet angle. La partie théorique de ce mémoire permettra d'approfondir l'usage des TIC, en particulier du smartphone, en analysant les données sur son usage, en particulier en ce qui concerne la génération Z. Le smartphone est choisi comme la TIC centrale de cette étude, car il est devenu l'outil de communication principal pour cette génération, mais aussi pour la population en général. Ses caractéristiques en font un outil polyvalent et pratique qui est utilisé quotidiennement pour une variété de fonctions et surtout pour la communication. Enfin, la partie théorique permettra encore de faire un état des lieux de la littérature existante sur l'impact du smartphone, en particulier sur les deux dimensions qui nous intéressent : la communication en face à face et l'écoute active. Pour ce faire, nous définirons ces concepts clés et déterminerons leur importance dans la communication.

Alors que la partie théorique se concentre sur les concepts et les recherches existantes, la partie méthodologique de ce mémoire offrira une perspective approfondie sur l'aspect empirique de cette étude. Cette section représente la dimension pratique de cette recherche et justifie les choix méthodologiques adoptés, la problématique, les objectifs de recherche ainsi que les outils de collecte de données pour expliquer les étapes suivies lors de la réalisation de l'enquête.

En complément de la méthodologie, la partie résultats présentera l'analyse des données récoltées lors de l'enquête. Cette section est pertinente, car elle intègre les questions de recherche et les met en lien avec les faits observés. Pour réaliser cette étude, nous avons conçu un questionnaire en ligne afin de recueillir des informations sur l'utilisation du smartphone par les jeunes et leurs parents. Ce questionnaire permettra d'analyser la perception des répondants concernant l'influence du smartphone sur les dimensions de la communication, ainsi que son impact sur les relations familiales et l'écoute active.

Enfin, la conclusion viendra clore ce travail en récapitulant les éléments principaux de notre étude. Cette partie est essentielle, car elle permettra de synthétiser les apports de la recherche ainsi que les réponses à la problématique étudiée. Elle proposera également des pistes futures pour poursuivre cette recherche et approfondir les connaissances dans le domaine de la communication.

I. PARTIE THÉORIQUE

1. L'USAGE DU SMARTPHONE CHEZ LES JEUNES

Le XXI^e siècle, synonyme d'un monde en évolution, a donné naissance à une nouvelle génération : la génération des nouvelles technologies ou génération Z. Les jeunes de cette génération ont grandi dans une dynamique de changements avec l'arrivée des technologies de l'information et de la communication. Ils n'ont jamais connu le monde sans celles-ci. Leur parcours a été, et est toujours, accompagné d'outils de communication numérique (Dan & Zamfirescu, 2022 ; Egielewa & Umolu, 2022). Parmi ces nouvelles technologies, le smartphone représente l'outil le plus utilisé par cette génération, qui l'utilise pour rester en constante connexion avec leur famille et leurs amis. Les auteurs Allard, Creton et Odin (2014, p. 15) soulignent que « le téléphone mobile est à ce jour la technologie d'expression et de communication la plus répandue dans le monde ». De nos jours, cet outil est devenu une nécessité qui joue un rôle prépondérant dans la vie de tous et provoque un état de constante connexion (Egielewa & Umolu, 2022).

Dans les sections suivantes, nous aborderons la thématique des smartphones dans la vie des adolescents. Pour une meilleure compréhension, nous définirons les TIC et le smartphone. Par la suite, une description scientifique de la génération Z, qui correspond au public que nous étudions, sera proposée. Pour décrire au mieux l'utilisation du smartphone par les jeunes, notamment en Belgique, des statistiques et données seront présentées. Cela permettra d'évaluer d'une manière plus précise à quel point cet outil est répandu auprès de la jeunesse. Par après, nous explorerons les utilisations du smartphone par les ados, c'est-à-dire les différents usages qu'ils en font et ce que cet outil représente pour eux. Ce sera également dans cette section que nous plongerons dans le domaine de la communication pour identifier le rôle du GSM dans celle-ci.

1.1 LES TIC ET LE SMARTPHONE

Les technologies de l'information et de la communication, ou TIC, jouent un rôle prédominant dans la vie des jeunes. Dans ce travail, notre attention sera centrée sur le smartphone, qui représente la TIC la plus prépondérante dans la vie de la génération Z. C'est pourquoi cette sous-section définit les TIC et le smartphone.

Pour Pari Ccama (2019, p. 152), « les technologies de l'information et de la communication (TIC) regroupent des éléments et des techniques de transmission de l'information, principalement les ordinateurs, l'internet et les télécommunications. Les changements technologiques ont apporté avec eux le Smartphone (téléphone intelligent), qui est devenu une grande révolution technologique. Il s'agit d'un appareil qui est utilisé comme un téléphone et qui a une capacité informatique considérable, permettant l'intégration d'applications orientées vers différentes tâches ». De plus, elle

exprime l'opinion que les conversations en face à face ont été remplacées par le monde virtuel de ces nouvelles technologies.

Comme exprimé par Egielewa et Umolu (2022, p. 210), « Un smartphone est un appareil portable conforme à un ordinateur de poche (téléphone) qui permet à ses utilisateurs d'effectuer des activités telles que des appels vocaux, des appels vidéo, des services de messagerie courte (SMS) et des chats, entre autres. Un smartphone est généralement compatible avec Internet et permet à ses utilisateurs de naviguer sur le web grâce aux nombreuses possibilités qu'il offre ». Le terme « smartphone » fait référence à une nouvelle génération de téléphones mobiles, dotés de fonctionnalités avancées en communication et informatique, telles que la communication sans fil, les assistants vocaux, la messagerie et un large éventail de nouvelles applications (Sarwar & Soomro, 2013). Dans ce travail, « smartphone » sera nommé également « téléphone », « téléphone mobile », « téléphone portable » ou « GSM ».

Le smartphone tel que nous le connaissons aujourd'hui résulte d'une longue évolution technologique et il n'existe pas de consensus absolu sur ses origines. Cependant, l'iPhone, lancé en 2007, est souvent considéré comme le premier smartphone tel que nous le concevons aujourd'hui et a marqué une avancée majeure sur le marché des téléphones mobiles. De plus, il a été le premier smartphone conçu pour le consommateur général (Sarwar & Soomro, 2013). Comme le soulignait son fondateur, Steve Jobs (2007, p. 1), « De temps en temps, un produit révolutionnaire apparaît et change tout ». Ceci souligne la rupture technologique qu'a représenté l'iPhone et donc le smartphone, en incluant par exemple une interface tactile et en transformant ainsi le téléphone mobile en un ordinateur de poche. Peu à peu, d'autres marques et fournisseurs ont commencé à investir dans le marché des smartphones, tel que Samsung, Sony, Windows, HTC, etc. (Sarwar & Soomro, 2013). Depuis, de nombreuses mises à jour ont été effectuées.

Avant cela, le Motorola DynaTAC, lancé en 1973, représentait le tout premier téléphone mobile. Il était relativement léger par rapport à ses prédécesseurs, qui nécessitaient de grandes quantités d'énergie pour fonctionner. Parmi les autres prédécesseurs du smartphone, on retrouve des appareils tels que le Simon d'IBM, souvent considéré comme le premier smartphone, les téléphones Nokia, Ericsson, et bien d'autres. Ces premiers téléphones mobiles étaient principalement conçus pour un usage professionnel en entreprise. Ils étaient souvent très coûteux et trop chers pour le grand public (Sarwar & Soomro, 2013 ; Rather & RATHER, 2019 ; Nova, 2020).

Bien que ces appareils puissent être considérés comme des « smartphones » à certains égards, ils manquaient de certaines fonctionnalités essentielles comme l'accès à Internet, ce qui les distingue des smartphones modernes. Néanmoins, les opinions sur le premier téléphone portable et le smartphone divergent, car ces appareils résultent d'une évolution technologique et sont le fruit d'un mouvement de concrétisation (Nova, 2020). Certains experts estiment que les premiers smartphones étaient ceux qui offraient un accès à Internet, tandis que d'autres préfèrent définir le smartphone par la présence d'un assistant digital ou d'un écran tactile. Enfin, certains considèrent que les premiers

vrais smartphones étaient des dispositifs de messagerie, comme les premiers BlackBerrys, qui intégraient des fonctionnalités comme les données mobiles et le courrier électronique (Woyke, 2014 ; Nova, 2020).

Dans ce travail, nous définissons le smartphone comme un appareil disposant d'un système d'exploitation ouvert, permettant l'installation d'applications diverses offrant un large éventail de fonctionnalités absentes des téléphones mobiles classiques. Il se distingue principalement par son écran tactile de haute définition, sa capacité à être manipulé par des glissements de doigts, sa connexion à Internet, ainsi que par des logiciels avancés et ses autres caractéristiques telles que le courrier électronique, l'appareil photo, les lecteurs de musique et bien d'autres fonctionnalités des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Ces caractéristiques se sont développées au fil des années et ont permis au smartphone de devenir un appareil alliant les capacités d'un ordinateur à la portabilité d'un téléphone mobile (Woyke, 2014 ; Nova, 2020).

Le smartphone est aujourd'hui omniprésent et pénètre dans tous les aspects de la vie quotidienne en étant le dispositif à la pointe de la technologie téléphonique. Son impact considérable sur la société a poussé plusieurs auteurs à déterminer ses impacts négatifs ainsi que positifs.

Les auteurs Sarwar & Soomro (2013) ont déterminé quatre grands domaines affectés par le smartphone : l'éducation, le monde des affaires, la santé et la vie sociale. Le monde des affaires a été impacté parce que l'univers des smartphones entraîne de nouvelles opportunités commerciales, aussi bien pour les vendeurs de dispositifs que pour les entreprises de développement d'applications mobiles, les fournisseurs de services internet et d'autres secteurs encore. Ce dispositif permet encore aujourd'hui de se démarquer et peut représenter un avantage concurrentiel important, ainsi qu'une opportunité rentable en termes de publicité, car le smartphone offre de nouvelles possibilités efficaces. Un impact négatif identifié est que le smartphone a affecté le marché du PC en intégrant des fonctionnalités similaires et additionnelles, telles que l'écran tactile (Sarwar & Soomro, 2013 ; Rather & RAther, 2019).

Dans le domaine de l'éducation, le smartphone a également pris un nouveau rôle en tant qu'outil de recherche d'information et de support éducatif. Il est intéressant de noter que Sarwar & Soomro (2013) mentionnaient déjà que le smartphone permettrait aux étudiants de suivre leurs cours à distance en cas de maladie. Cette évolution s'est concrétisée avec la généralisation de l'apprentissage en ligne pendant la pandémie de COVID-19, ce qui renforce l'idée que le smartphone a un impact considérable sur la vie quotidienne et facilite de nombreuses tâches. Cependant, les auteurs déterminent également des effets négatifs, tels que la distraction, la triche pendant les examens ou encore le harcèlement (Sarwar & Soomro, 2013 ; Rather & RAther, 2019).

Concernant la santé, les auteurs déterminent que le smartphone permet un accès à certains services sanitaires, tels que le suivi des exercices physique ou la recherche de symptômes. Néanmoins, de nombreux impacts négatifs ont été identifiés, tels que les problèmes de santé chez les enfants dus à une exposition excessive aux écrans,

notamment des douleurs dorsales, nerveuses ou des troubles du sommeil, ainsi que des problèmes psychologiques ou des risques d'addiction (Sarwar & Soomro, 2013 ; Rather & RATHER, 2019).

Le smartphone a également modifié la vie sociale de manière drastique, permettant de rester connecté avec la famille et les amis à distance, ainsi qu'un accès direct et constant à tout type d'informations. De plus, il peut être bénéfique pour les personnes ayant des besoins particuliers comme les personnes âgées ou encore les enfants, car il leur offre plus d'indépendance et de sécurité grâce à la fonction de géolocalisation. Toutefois, de nombreux impacts négatifs peuvent être identifiés, tels que l'impact sur la vie familiale et la relation parents-enfants, la réduction du bien-être, la manipulation de contenu, la falsification d'information, l'augmentation du stress, les logiciels malveillants, les contenus inappropriés ou encore la hausse des accidents de la route (Sarwar & Soomro, 2013 ; Rather & RATHER, 2019).

Rather et RATHER (2019) concluent que le smartphone peut être un outil éducatif, une source de divertissement, un instructeur et un rappel, facilitant certains aspects de la vie et augmentant les possibilités de communication. Cependant, il peut aussi être une source de distractions. Ils soulignent également que le smartphone est un outil très utile pour la communication en permettant une meilleure interaction entre les personnes, dans l'éducation, le monde des affaires et d'autres domaines.

Les implications sociales du smartphone sont le thème principal de ce mémoire. Dans les sections qui suivent, nous allons approfondir son impact sur les relations sociales, et spécifiquement familiales.

1.2 GEN Z

La génération Z, ou Gen Z en anglais, est considérée comme la génération qui a connu l'évolution des technologies numériques depuis leur naissance. Dans cette étude, nous nous concentrerons sur l'impact du smartphone sur différentes compétences, d'où le choix de la génération Z comme public d'étude. Cette sous-section a pour objectif de fournir une définition de la Gen Z.

La troisième révolution industrielle a vu naître ces jeunes qui ont grandi dans un monde en pleine évolution digitale. La génération Z englobe les personnes nées entre environ 1996 et 2010, c'est-à-dire, les personnes âgées de 14 à 28 ans en 2024 (Dan & Zamfirescu, 2022). Cette tranche d'âge est connue sous plusieurs surnoms, notamment la génération des « post-millénaire », « i-génération », « digital natives », « génération hashtag » ou encore les « Zoomers » (Gentina & Delecluse, 2018, p. 2-3 ; Katz et al., 2021, p. 1). Toutefois, le terme « génération Z » s'est imposé dans la culture populaire et le journalisme pour désigner la génération qui succède aux Millenials (Dimock, 2019). Dans ce travail, nous qualifierons la génération Z comme « les jeunes », « la jeunesse », « les ados » ou encore « les adolescents ».

La Gen Z a une vision du monde différente de celle des personnes des décennies précédentes. Elle est décrite comme étant la première à ne pas avoir connu le monde sans internet, à ne pas connaître une réalité sans le virtuel. Souvent, ces deux réalités, le virtuel et le réel, se confondent à leurs yeux. Cette génération ne connaît le monde que sous sa forme interconnectée, un aspect qui la façonne profondément. Les jeunes ont grandi avec l'arrivée des technologies de l'information et de la communication, les nouvelles relations familiales et enfin la société postindustrielle. Ils ont toujours eu la capacité d'avoir accès à un nombre infini d'informations et c'est par leur propre apprentissage qu'ils ont appris à naviguer à travers celles-ci. Dès leurs plus jeunes jours, ils ont appris à avancer au rythme d'un monde changeant avec rapidité (Gentina & Delecluse, 2018 ; Dimock, 2019 ; Katz et al., 2021). Selon Gentina et Delecluse (2018, p. 1) « Les Z sont les porte-parole de l'évolution du monde ».

La génération Z, génération clé pour cette étude, est particulièrement intéressante car elle se distingue par les innovations technologiques et a été immergée dans celles-ci. Les TIC, notamment le smartphone, occupent une place centrale dans leur quotidien et façonnent leur manière de communiquer et d'interagir. Étant donné que le thème central de cette étude est de déterminer l'impact du smartphone sur la relation parents-enfants et l'écoute active, la Gen Z représente une génération adéquate pour cette analyse, car elle a toujours connu le smartphone comme principal moyen de communication. Ainsi, en choisissant la Gen Z comme public cible, nous pouvons mieux comprendre les enjeux liés à l'utilisation du smartphone, ce qui nous permettra d'approfondir notre compréhension des compétences d'écoute active et les dynamiques familiales actuelles.

1.3 DONNÉES SUR LES PRATIQUES NUMÉRIQUES DES JEUNES

L'avènement des technologies socio-numériques représente un changement drastique dans un monde en constante évolution. Ces nouvelles technologies sont venues bouleverser le cours des choses et elles ont créé un monde plus connecté que jamais. Ces innovations se sont inscrites dans la routine quotidienne de chacun et surtout dans celle des jeunes, une génération qui a grandi avec cette révolution. Cette sous-section porte sur l'analyse des données et des tendances connues sur la présence des TIC chez les jeunes pour ainsi déterminer la place de ces outils numériques dans la vie des adolescents.

Une enquête réalisée auprès de jeunes âgés de 9 à 16 ans, dans dix-neuf pays en Europe par EU kids online (Smahel et al., 2020) représente la mise à jour de l'investigation antérieure de 2010. En une décennie, l'utilisation des écrans s'est ancrée dans la vie des jeunes. Les smartphones, ainsi que l'accès à internet, se sont amplifiés rapidement, donnant accès à un monde numérique nouveau, à travers les réseaux sociaux par exemple. Les conclusions principales des données de la EU Kids Survey lors de leurs recherches pendant deux ans, de l'automne 2017 à l'été 2019, démontrent que la majorité des enfants en Europe optent pour le téléphone mobile afin d'avoir accès à internet et que leurs pratiques numériques ont fortement changé ces dernières années.

Le plus grand nombre affirme utiliser son smartphone au quotidien et une augmentation substantielle de l'utilisation d'internet par les enfants est mise en lumière. De plus, les résultats dévoilent que le temps passé en ligne a presque doublé dans plusieurs pays comme en Espagne ou en Norvège par exemple, où les jeunes espagnols passent d'une heure à trois heures de connexion en ligne et les jeunes norvégiens de deux à trois heures et demie (Smahel et al., 2020). En 2022, l'étude réalisée par Eurostat concernant l'utilisation d'internet par les individus âgés de 16 à 74 ans et les ménages en Europe démontre que 84% utilisent internet sur une base quotidienne. Ceci représente plus de deux tiers de la population et démontre ainsi l'hyper-connectivité de la population au XXI^e siècle, en particulier celle des jeunes avec 96.4% de connectivité régulière à internet (Statistics Explained, 2023).

Cette connectivité et l'utilisation du smartphone est aussi démontrée chez nos voisins français. Une étude guidée par l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (ARCOM, <https://www.arcom.fr/>) démontre, par le biais du baromètre numérique, l'adoption et la diffusion croissante des usages numériques dans les ménages français, avec neuf Français sur dix connectés. Cette recherche atteste que 87% des Français d'au moins 12 ans possèdent un smartphone, ce qui a augmenté depuis 2020. L'utilisation favorisée, comme pour les Belges que nous verrons par la suite, est celle de la communication à travers des messages vocaux ou instantanés. De plus, 70% affirment faire usage des outils numériques et d'internet pour passer le temps au lieu de s'occuper sans ces outils. Aucune des personnes interrogées ne sait se passer d'internet, ce n'est possible que pour quelques heures pour la majorité (ARCOM, 2023). De plus, l'étude de Génération Numérique, portant sur les pratiques numériques des jeunes de 11 à 18 ans en 2022 montre que la présence des jeunes français sur les réseaux sociaux augmente de plus en plus. Leur principale utilisation a été déterminée comme étant celle de communiquer avec la famille et les amis. En ce qui concerne leur activité numérique au sein de la famille, cette étude a déterminé que 71% des jeunes possèdent au moins un appareil numérique dans leur chambre et 31% restent réveillés pendant la nuit pour le consulter. Majoritairement, ce sont les parents qui décident de l'utilisation des médias de leurs enfants. Cependant, il est défini que beaucoup de jeunes n'ont pas un contrôle parental assez strict et se retrouvent donc seuls avec leurs outils numériques (Génération Numérique, 2022).

En ce qui concerne les performances du smartphone en Belgique, l'investigation de CIM dans le cadre de l'étude Establishment Survey réalisée entre septembre 2022 et mars 2023, a démontré que le smartphone occupe une place grandissante dans les ménages belges. Cette étude analyse les grandes tendances de l'utilisation des médias dans les foyers belges et affirme que le smartphone est le deuxième équipement le plus utilisé. Cependant, il se classe premier concernant l'utilisation personnelle, avec 88% des personnes interrogées dont 98% sont des jeunes âgés de 12 à 34 ans (CIM, 2023).

Concernant l'utilisation d'internet, l'Establishment Survey suggère que le smartphone montre une croissance significative d'utilisation et qu'il est l'outil privilégié pour accéder à internet (CIM, 2023). L'étude de StatBel, l'office belge de statistique, portant sur l'utilisation des TIC auprès des ménages, soutient également que le

smartphone est l'outil de prédilection des Belges pour accéder à internet, avec 92% des internautes dont 99% âgés entre 16 et 24 ans. De même, les chiffres démontrent que l'utilisation d'internet a subi une hausse, avec 95% des Belges connectés en 2023 par rapport à 82% en 2013 (Statbel, 2023).

Pour ce qui est de la partie flamande de la Belgique, la recherche de EU kids online de 2020 démontre que 83% des participants âgés entre 13 et 17 ans utilisent principalement leur GSM pour naviguer en ligne. 79% des jeunes flamands affirme que leur activité principale en ligne est de communiquer avec leur famille et leurs amis (Smahel et al., 2020).

Quant à l'utilisation du smartphone par les jeunes belges de la fédération Wallonie-Bruxelles, l'étude SMART.USE de l'ASBL ReForm réalisée auprès des jeunes de 12 à 18 ans en 2016, montre que 95,6% des jeunes interrogés possède un smartphone, 2,6% un GSM et 1,5% ne possède ni l'un ni l'autre. Les jeunes possédant un smartphone l'utilisent en moyenne pendant environ 3h45 par jour en semaine et 4h20 pendant le week-end pour divers usages qu'ils considèrent comme important. Cette étude affirme également qu'un jeune sur quatre, soit 25%, utilise son téléphone portable pendant une durée de plus de 5h par jour en semaine, et que plus d'un jeune sur trois, soit 36,6%, le week-end. L'utilisation accrue de cette TIC augmente également avec l'âge ; les jeunes de 16 ans tendent à passer au moins une heure de plus sur leur téléphone portable que les jeunes de 13 ans. De plus, l'usage du smartphone pendant la journée commence dès le lever. Pendant les 15 premières minutes, plus de six jeunes sur dix, et pendant les 30 premières minutes plus de huit jeunes sur dix, consultent leur téléphone. Les chiffres montrent que cet aspect augmente également avec l'âge ; 73,2% pour les 16 à 18 ans à l'opposé de 41,3% pour les moins de 14 ans. Pour ces jeunes, les fonctions les plus importantes sont les fonctions communicatives comme envoyer des messages ou encore téléphoner pour rester en contact avec les autres (ReForm, 2016).

Ces données montrent que les nouvelles technologies de la communication et de l'information se répandent dans le monde entier et qu'elles occupent une place de plus en plus prépondérante dans la vie quotidienne de chacun. Elles sont également prédominantes dans les familles belges depuis des années. Leur utilisation principale sert à la communication et cet outil est très célèbre chez les jeunes.

1.4 LES DIFFÉRENTS USAGES DU SMARTPHONE

Le smartphone est un instrument polyvalent, considéré par les jeunes comme leur outil de communication principal et leur bien le plus précieux. Cela est dû au fait qu'il est facilement transportable, efficace et possède une multitude de fonctionnalités. De plus, le smartphone est utilisé à diverses fins, telles que la valorisation de l'image de soi, le maintien des relations sociales, comme refuge, pour s'exprimer librement, s'éduquer et communiquer. Nous analyserons ces usages plus en détail par la suite.

À ce sujet, les auteurs Deol et Meenakshi (2021, p. 568) vont jusqu'à dire que le téléphone portable est « une de ces machines qui deviennent nous », ce qui veut dire que

le téléphone est une machine qui devient comme nous, qui nous incarne et l'utilisateur n'est plus capable de contrôler ou d'interrompre son utilisation. Les adolescents d'aujourd'hui emmènent leur smartphone partout où ils vont et Dan et Zamfirescu (2022) le caractérisent comme devenant une extension de la personne parce qu'elle se sent plus enrichie et satisfaite dans son image de soi à travers le téléphone. Les ados sont connectés en permanence et ils ont un besoin chronique de consulter leur GSM qui est, pour eux, une façon de maintenir des relations sociales. Selon eux, ce bien est indispensable et ils le gardent toujours à proximité pour avoir une sensation de contact continu et de communication constante. Le smartphone pilote leurs vies quotidiennes et même s'ils ne sont pas activement occupés sur leur GSM, les jeunes ont quand même cet état de constante connexion. Cette connectivité est surtout due à l'essor et l'emploi croissant des médias sociaux. À travers ces plateformes, les ados créent des communautés, ont la possibilité de s'exprimer librement et ils y trouvent un 'refuge' à leur vie au quotidien (Dan & Zamfirescu, 2022 ; Egielewa & Umolu, 2022 ; Pari Ccama, 2019).

En outre, la génération Z a toujours au moins un appareil numérique à portée de main. Le GSM, facilement transportable, possède une multitude de fonctions qui rejoignent celles d'autres TIC, telles que l'écoute de musique, la prise de photos, la visualisation et la création de vidéos, l'envoi de courriel, le shopping en ligne, l'enregistrement vocal, l'usage de Google Maps comme GPS, la prise de notes, la recherche d'informations sur le web, les jeux vidéo, l'envoi des messages, la possibilité de se connecter à internet ou d'utiliser les réseaux sociaux. Le smartphone est donc utilisé à la fois pour se divertir, mais également pour s'instruire et communiquer, que ce soit avec des amis ou la famille. L'environnement familial est la dimension qui nous intéressera dans ce travail (Sarwar & Soomro, 2013 ; Rather & RATHER, 2019 ; Pari Ccama, 2019 ; Dan & Zamfirescu, 2022 ; Egielewa & Umolu, 2022).

Il y a un certain attachement émotionnel de la part de l'utilisateur avec le téléphone mobile, et les raisons de son utilisation varient en fonction de plusieurs critères comme l'âge, le sexe, le contrôle des parents, l'intrusion dans la vie privée, l'isolement, des situations de danger, etc. Cet aspect d'attachement émotionnel a été exploré dans le domaine de la psychologie. Aussi dans ce domaine, ils analysent la dépendance accrue au smartphone, l'incapacité de se séparer de lui et l'anxiété que cela cause auprès des jeunes. Bien que ce soient des résultats psychologiques, c'est-à-dire liés à l'impact émotionnel et comportemental, cela montre cependant que le smartphone joue un rôle essentiel dans la communication et dans la vie quotidienne des jeunes et que, sans lui, ils se sentent perdus et vulnérables (Dan & Zamfirescu, 2022 ; Pari Ccama, 2019).

Comme exprimé par Pari Ccama (2019), le smartphone représente à la fois une chance et une malédiction pour les jeunes. D'un côté, il leur permet d'accéder à un flux important d'informations ainsi que de communiquer avec leurs proches à n'importe quel moment et n'importe où. Cependant, d'un autre côté, cela provoque des effets négatifs dans la communication en changeant les modes de communication, les comportements des jeunes et le climat familial. Le smartphone est donc autant un piège qu'il est un contentement.

En définitive, le smartphone est un appareil à usages multiples et constitue le principal moyen de communication, surtout pour la génération Z. Il est, grâce à sa taille compacte et légère, toujours à portée de main et remplace ainsi d'autres formes d'échanges. Ses multiples fonctionnalités, telles que la recherche d'informations, le GPS ou encore les réseaux sociaux, facilitent beaucoup d'aspects de la vie quotidienne, mais entraîne également des conséquences négatives sur la communication.

1.5 L'IMPACT DU SMARTPHONE SUR LA COMMUNICATION

Le smartphone a changé de manière fondamentale la façon de communiquer et il affecte également la communication entre les différents membres de la famille. Afin d'examiner ce phénomène plus en profondeur, nous analyserons les effets du smartphone, qui peuvent être principalement négatifs, mais aussi positifs, et qui impactent considérablement les relations familiales.

Tout d'abord, il est important de souligner que le smartphone exerce un impact significatif sur la communication en général. Dans cette première section, nous analyserons d'abord les effets du smartphone sur la communication. Il est établi que le smartphone peut avoir des conséquences négatives importantes, comme la détérioration des échanges en face à face. De plus, il agit comme un facteur de distraction, qui détourne l'attention de l'utilisateur de la situation présente et qui rend l'analyse du non-verbal plus complexe. Toutefois, certains auteurs reconnaissent également un impact positif du smartphone, soulignant son rôle facilitateur dans certaines situations de communication.

Cependant, bien que l'impact du smartphone soit étudié de manière générale dans divers contextes sociaux, nous nous concentrerons spécifiquement, dans la section 1.5.2, sur son impact au sein de la famille. Dans cette section, nous proposerons une réflexion plus poussée sur le rôle du smartphone dans le cadre familial qui est une relation fondamentale dans la vie des êtres humains. L'impact du smartphone peut être significatif, non seulement en facilitant la communication, mais aussi en la fragilisant. En effet, la communication médiée par le smartphone ne se limite pas à offrir une sensation de sécurité et une plus grande accessibilité ; elle tend également à virtualiser les échanges familiaux, ce qui peut générer des conflits et réduire la communication non verbale. Enfin, nous aborderons les différences de perception concernant l'usage du smartphone entre parents et enfants, ainsi que les nouveaux défis éducatifs auxquels les parents doivent faire face, notamment en ce qui concerne la fixation de règles et la gestion du temps d'écran.

1.5.1 LES EFFETS GÉNÉRAUX SUR LA COMMUNICATION

En ce qui concerne l'influence du smartphone au niveau de la communication, diverses recherches déterminent que le téléphone portable peut avoir des conséquences positives et négatives. Un des avantages le plus répandu et évident, est celui de la communication à distance. C'est-à-dire qu'à travers le smartphone, le jeune est capable de maintenir le contact avec ses amis et aussi des proches qui ne vivent pas

nécessairement à proximité. Cela permet de préserver des relations et même de les renforcer. Cet aspect de l'« hyper-connectivité » des jeunes est donc perçu comme positif et également rassurant pour les parents qui peuvent prendre des nouvelles de leurs enfants. Cependant, cela peut contribuer à la détérioration des conversations en face à face en les réduisant et impactant ainsi négativement les relations interpersonnelles (Deol & Meenakshi, 2021 ; Dan & Zamfirescu, 2022).

Selon une vision plus négative, les outils technologiques sont considérés comme des perturbateurs qui interfèrent dans les liens familiaux et provoquent des distanciations au sein de la famille, comme nous le verrons dans le point 1.5.2. Cette distanciation est souvent liée à l'usage excessif des TIC, même lors de conversations en personne. Même si les jeunes sont présents et maintiennent des relations interpersonnelles, le smartphone peut quand même agir comme un frein pour la communication. Souvent, le jeune le consulte et ne consacre donc pas toute son attention à son interlocuteur parce qu'il ressent le besoin de devoir être constamment connecté (Deol & Meenakshi, 2021). Dans de nombreux cas, cela se produit inconsciemment parce que le fait de ne pas consulter son téléphone est associé à un sentiment de malaise. Ce phénomène de détachement de la situation présente est appelée 'phubbing' ou 'phone snubbing', ce qui caractérise le fait de regarder son téléphone portable au lieu d'interagir avec la personne avec laquelle on se trouve. Ce 'phubbing' a également un impact négatif sur les relations au sein de la famille (Egielewa & Umolu, 2022).

Dan et Zamfirescu mentionnent qu'un avantage de la communication en direct, est la possibilité de pouvoir analyser le non-verbal de son interlocuteur, ce qui n'est pas transmis par la communication avec un smartphone. Comme mentionné par ces auteurs, le lien entre deux personnes est perdu à travers la communication par téléphone. Ils affirment également que « dans la vie quotidienne, le téléphone portable est utilisé de nombreuses façons, mais l'usage le plus courant est la communication, car chacun d'entre nous a besoin de rester en contact avec ses proches » (Dan & Zamfirescu, 2022, p. 47).

Néanmoins, certains auteurs comme Romero-Ruiz et al. (2017), considèrent que le réseau de relations virtuelles que créent les jeunes à travers leur GSM peut contribuer à leur sociabilité et renforcer les liens plutôt que de les affaiblir. Ils affirment que les jeunes utilisent les TIC, dans ce cas le téléphone mobile, pour établir des relations et ainsi créer un réseau réel qu'ils peuvent entretenir et même développer par le virtuel. Cet aspect démontre que la communication peut être renforcée et que le smartphone ne représente pas uniquement un obstacle. Quand il est employé de façon appropriée, il peut intensifier les liens et faciliter la communication interpersonnelle (Deol & Meenakshi, 2021 ; Romero-Ruiz et al., 2017).

En résumé, la littérature existante défend des points de vue opposés. Cependant, la perspective prévalente est celle que l'utilisation excessive du smartphone entraîne des effets négatifs sur la communication interpersonnelle. Dans cette optique, les experts s'accordent à dire qu'une régulation est nécessaire pour pouvoir bénéficier de cet outil et ne pas engendrer des conséquences défavorables.

1.5.2 L'IMPACT DE L'USAGE DU SMARTPHONE AU SEIN DE LA FAMILLE

Romero-Ruiz et al. (2017, p. 31), avancent que la famille est « l'institution la plus importante d'une personne ». De nos jours, à l'époque de la numérisation des familles, chaque membre possède au moins un téléphone mobile. Même au sein d'une maison, les différents membres de la famille communiquent à travers le téléphone les uns avec les autres, supprimant ainsi le contact physique et changeant les styles de communication qu'ils pratiquent. Le smartphone occupe donc un rôle de plus en plus central non seulement dans la vie quotidienne des adolescents, mais aussi au sein de la famille et transforme ainsi leurs modes de communication (Egielewa & Umolu, 2022 ; Pari Ccama, 2019). Cependant, bien que ces changements aient un impact global, il est important de se concentrer également sur la manière dont ces effets transforment les interactions familiales.

L'usage du smartphone dans le cadre de la communication familiale est souvent perçu sous deux angles : premièrement comme un outil facilitant la communication et deuxièmement comme un obstacle pour une communication efficace entre parents et enfants. Dans ce dernier cas, le téléphone agit souvent comme un perturbateur pour la communication et crée dès lors des conflits au sein de la famille. Certains auteurs vont même jusqu'à dire que la communication par téléphone mobile entraîne une détérioration des relations familiales (Deol & Meenakshi, 2021). Malgré ces impacts potentiellement négatifs, on peut noter que le smartphone peut aussi avoir des effets bénéfiques sur la communication familiale, en facilitant le contact entre les membres de la famille.

Un des aspects positifs pour les parents, est qu'ils ont toujours la possibilité de joindre leur enfant, de savoir où il se trouve et de s'assurer que tout est en ordre. De plus, dans de nombreuses familles, les vieux GSM sont passés de membre à membre ce qui encourage d'avantage l'utilisation du smartphone (Statbel, 2023). La recherche de Danet, Martel et Miljkovitch (2017) mentionne que l'achat du GSM est principalement guidé par la volonté de pouvoir contacter et être contacté à tout moment, pour plus de trois quarts des parents français. Ils incitent donc leurs enfants à faire usage des nouvelles technologies, car cela les rassure et donne une sensation de sécurité pour les enfants également (Danet, Martel & Miljkovitch, 2017 ; Egielewa & Umolu, 2022).

De plus, dans certaines situations familiales, le smartphone peut être un outil qui renforce les liens familiaux, car il permet de rester en contact et de communiquer, par les réseaux sociaux entre autres, même en étant géographiquement séparé. Cela est surtout important pour le maintien de la relation parents-enfants. Les familles qui perçoivent la possession d'un GSM comme contribuant favorablement à leur dynamique familiale sont les familles avec des enfants migrants, des enfants placés, les familles recomposées, les familles divorcées ou encore lorsque l'enfant est séparé géographiquement à cause de ses études par exemple. Plusieurs familles ont aussi un « chat » familial, par lequel ils communiquent pendant la journée pour prévenir s'il y a des changements d'horaire, mais aussi pour prévenir que le dîner est prêt (Dupin, 2018).

Cependant, ces avantages ne sont pas sans conséquences. Comme mentionné précédemment, si le smartphone facilite la communication au quotidien, son usage excessif peut fragiliser les interactions familiales. Or, il s'avère être une perturbation à la communication interpersonnelle en éliminant l'aspect physique des conversations. Les échanges en face à face, ainsi que les dynamiques familiales, sont affectées par cet outil, car l'interlocuteur est plus intéressé par ce qu'il se passe dans son environnement virtuel que de se concentrer sur les échanges en famille (Romero-Ruiz et al., 2017 ; Egielewa & Umolu, 2022).

La connectivité des jeunes est fréquemment perçue comme négative par l'environnement de l'adolescent, par les professeurs et surtout par les parents. Ils perçoivent le jeune comme immergé dans le monde virtuel et vivant dans son propre monde (Deol & Meenakshi, 2021 ; Romero-Ruiz et al., 2017). Cependant, la connectivité permanente n'est pas seulement le fait des enfants. La connectivité des parents joue aussi un rôle majeur dans la communication au sein des familles, car elle perturbe le temps passé avec leurs enfants (Egielewa & Umolu, 2022). Il a été déterminé par Dupin (2018) que l'utilisation accrue des nouvelles technologies par les parents aboutit à une utilisation accrue de la part des enfants, leur consommation est donc liée à celle de leurs parents. La connectivité du parent comme de l'enfant cause des conflits et représente une interruption du temps de qualité passé en famille. Il est donc essentiel de déterminer des limites à l'utilisation des TIC pour laisser place à des moments déconnectés en famille et maintenir l'équilibre familial (Egielewa & Umolu, 2022 ; Dupin, 2018).

L'utilisation du smartphone peut changer les interactions familiales : elles passent d'un échange de sentiments et de messages verbaux (et non verbaux) à une communication plus complexe où les interactions se font par des moyens électroniques (Pari Ccama, 2019). Ainsi, dans de nombreux cas, la communication en ligne peut être interprétée différemment de la communication interpersonnelle. Dans le cas de celle en ligne, il y a une absence du non-verbal et les erreurs d'interprétations causent des malentendus qui peuvent aboutir à des tensions au sein de la famille. L'échange verbal est plus clair et précis que l'échange en ligne, qui est donc moins efficace (Romero-Ruiz et al., 2017). Le téléphone est perçu comme une distraction qui perturbe la relation parents-enfants (Deol & Meenakshi, 2021). Les espaces familiaux de partage, la communication en face à face et la socialisation s'égarent face aux TIC. Les familles passent à une communication passive entre les parents et leurs enfants (Pari Ccama, 2019). De plus, l'utilisation du smartphone engendre de nombreux conflits et des situations de négociation au sein des familles, souvent causés par le désaccord entre le parent et l'enfant en ce qui concerne les limites et les règles pour le temps de consommation des écrans (Dupin, 2018).

La recherche de Egielewa et Umolu en 2022, a démontré qu'une majorité des correspondants passe 2h et certains même plus à communiquer avec d'autres membres de la famille à travers le téléphone. Par ailleurs, les adolescents passent en moyenne deux fois plus de temps sur leurs smartphones que leurs parents. Le smartphone permet aux ados d'être plus autonome et de garder les parents à l'écart. Cependant, cette vie virtuelle provoque de vrais éloignements jusqu'au moment où les parents ne rencontrent

même plus les amis de leurs enfants et ne connaissent pas leurs noms (Dupin, 2018 ; Danet, Martel & Miljkovitch, 2017). Les enfants déclarent cependant que le smartphone facilite la communication alors que les parents ont plutôt un point de vue divergeant, trouvant que cet outil impacte négativement les conversations au sein de la famille (Egielewa & Umolu, 2022). Également, Egielewa et Umolu (2022) mentionnent que les jeunes passent plus de temps à communiquer à travers leurs smartphones qu'à communiquer d'une manière interpersonnelle. Ils argumentent le fait que le mode relationnel doit céder la place au mode numérique dans la communication au sein de la famille, parce que la communication se fait davantage par téléphone et non par des conversations en face à face.

De plus, lorsque les ados utilisent leurs smartphones, ils accordent davantage d'importance aux réseaux sociaux qu'aux relations familiales, ce qui a comme effet que la communication au sein de la famille se détériore ainsi que la relation parents-enfants (Pari Ccama, 2019). En général, les enfants évaluent l'utilisation du smartphone dans la famille comme plus positive et ils sont plus satisfaits de cet outil que leurs parents, qui eux sont préoccupés et perçoivent cette utilisation comme élément perturbateur des liens familiaux (Egielewa & Umolu, 2022). Les parents développent des inquiétudes face à la consommation des écrans par leurs enfants. Ils se font du souci pour la santé de leur enfant par peur d'une addiction que ceux-ci pourraient développer face à cet outil ainsi que son impact sur sa vie. Par exemple, son isolement, les dangers rencontrés en ligne, l'impact sur les performances scolaires ou encore les changements de comportements de l'enfant qui peuvent provoquer des perturbations dans la vie familiale. Dupin (2018) va même jusqu'à dire que cela peut entraîner une crise familiale. Pour compléter, avec la démocratisation d'internet et l'essor des nouvelles technologies, les parents sont face à de nouvelles préoccupations et ils sont contraints d'accepter l'utilisation des TIC par leurs enfants. Ils se posent de nouvelles questions éducatives concernant le cadre à fixer pour cet usage numérique et ils doivent également réfléchir à leurs propres usages, surtout par devoir d'exemplarité. Les parents doivent donc déterminer la place du smartphone dans l'atmosphère domestique (Dupin, 2018 ; Danet, Martel & Miljkovitch, 2017).

En conclusion, le smartphone est à la fois perçu comme un obstacle et comme un médiateur qui facilite la communication au sein des familles. D'un point de vue négatif, il est considéré comme un élément perturbateur qui affecte les conversations entre parents et enfants ainsi que la communication en réduisant les échanges. D'un autre point de vue, il est perçu comme positif : le smartphone est vu comme un outil facilitateur de la communication parce qu'il permet de rester constamment en contact au sein des familles. Ainsi, l'influence du smartphone semble la plus marquée dans le contexte familial, où ses effets, tant positifs que négatifs, se font ressentir.

2. LA COMMUNICATION FACE À FACE

Cette section est dédiée à la communication face à face. Dans cette recherche, nous analysons cette forme de communication car elle constitue une part importante des échanges humains et joue un rôle central dans la création de relations interpersonnelles de qualité. En effet, les interactions directes permettent la formation de liens solides de manière plus naturelle. Étant donné que nous souhaitons étudier les interactions interpersonnelles, notamment les relations parents-enfants, nous avons jugé pertinent de nous concentrer sur cette dimension afin de mieux comprendre l'impact du smartphone sur ces échanges et, par conséquent, sur les dynamiques familiales.

La communication en face à face est un élément qui nous accompagne dans notre vie quotidienne mais qui est mis en péril par la communication digitale. À mesure que les personnes deviennent de plus en plus dépendantes aux nouvelles technologies, elles remplacent les interactions directes avec leurs amis et leur famille par des échanges via des appareils numériques. Il devient alors important d'examiner les conséquences de cette tendance sur les relations interpersonnelles, qui sont de plus en plus négligées. Pour mieux comprendre cette problématique, nous allons d'abord définir la communication en face à face et expliquer pourquoi elle est importante pour nos relations interpersonnelles. Ensuite, nous analyserons l'impact du smartphone sur cette forme de communication, étant donné qu'il constitue le cœur de notre recherche.

2.1 QU'EST-CE QUE LA COMMUNICATION FACE À FACE ?

La communication face à face est un cas particulier de la communication interpersonnelle, qui se caractérise par un échange conscient d'informations entre deux ou plusieurs personnes. Elle se déroule entre des individus physiquement présents dans un même espace au moment de la conversation. Ce mode d'interaction existe depuis bien avant l'ère digitale et joue un rôle fondamental dans la vie personnelle. Les interactions sociales influencent profondément les expériences humaines et favorisent l'engagement ainsi que la participation des interlocuteurs en temps réel. La communication en face à face est précieuse parce qu'elle permet de tisser des liens sociaux significatifs et de renforcer la connexion émotionnelle (De Dreu et al., 2009 ; Kneidinger-Müller, 2018 ; Bratina, 2023). Comme le souligne Bratina (2023, p. 427) : « La valeur de la communication en face-à-face dans les relations interpersonnelles est incontestable ».

Ce type de communication repose sur les interactions, c'est-à-dire la manière dont les interlocuteurs réagissent entre eux et construisent du sens à travers l'interprétation de la situation. Jones (2017) met en avant le fait que les interactions sociales influencent profondément les expériences humaines. Selon lui, ces interactions commencent dès notre plus jeune âge, moment où elles revêtent une portée essentielle. La communication en face à face est également cruciale pour la qualité des relations et son absence peut avoir des conséquences notables, notamment sur les capacités communicationnelles. De plus, elle constitue une composante fondamentale du contact

humain au quotidien (Jones, 2017 ; Vogelsang, 2018 ; Otebiyi, 2024). Otebiyi (2024, p.11) affirme ainsi : « En tant qu'êtres humains, nous ne pouvons pas nous passer de communiquer, et les avantages des conversations physiques ne pourront jamais être remplacés ».

La communication en face à face influence directement la qualité et la compréhension d'un message. Elle facilite le partage de pensées, d'idées et d'informations, tout en permettant des échanges immédiats, l'expression des émotions et la construction du sens. Elle joue également un rôle dans l'influence interpersonnelle, l'expression des besoins, des valeurs et des attitudes, contribuant ainsi à entretenir des relations solides (Yu, 2023 ; Bratina, 2023 ; Otebiyi, 2024).

Un autre aspect fondamental de cette communication est la reconnaissance et l'interprétation des indices non verbaux, tels que les expressions faciales, le contact visuel et le langage corporel, ainsi que des indices paraverbaux comme le ton et le volume de la voix. Elle implique aussi la prise en compte des indices interpersonnels et de statuts tels que l'âge, l'apparence ou encore la posture, sans oublier les caractéristiques du lieu physique. Ces éléments permettent de réguler les interactions, d'ajuster les réponses et de mieux comprendre les discussions, favorisant ainsi une communication plus efficace et satisfaisante. L'aptitude à percevoir ces signaux est essentielle pour transmettre un message de manière claire et constitue une compétence clé développée grâce aux échanges en face à face (De Dreu et al., 2009 ; Richard & Lussier, 2020 ; Nazir, 2020 ; Yu, 2023 ; Bratina, 2023 ; Otebiyi, 2024).

Dans ce contexte, l'interprétation joue un rôle déterminant : une communication en face à face réussie repose sur la capacité de l'auditeur à comprendre ce qui est dit mais également ce qui est exprimé par les gestes et réactions de son interlocuteur. Une mauvaise interprétation ou un manque de perception des signaux peut nuire au succès de la conversation, entraîner des malentendus et de mauvaises interprétations (Vogelsang, 2018 ; Yu, 2023).

Cette forme de communication est perçue comme de plus en plus importante, notamment face à l'évolution des nouvelles technologies qui contribuent à son déclin. Bien que celles-ci offrent de nouvelles dimensions d'échanges, elles empêchent une attention complète à la situation et les interlocuteurs ne parviennent pas à capter tous les éléments caractéristiques de la communication en face à face, tels que les signaux non verbaux ou l'expression des émotions. Cela peut avoir un impact négatif sur les relations (Vogelsang, 2018). Comme nous allons le voir dans la section suivante, certains auteurs ont mis en avant les différents impacts que le smartphone peut avoir sur la communication en face à face.

2.2 L'IMPACT DU SMARTPHONE SUR LA COMMUNICATION FACE À FACE

L'arrivée du smartphone a entraîné des transformations drastiques dans la vie quotidienne de chacun. Non seulement il a modifié la manière de communiquer, en permettant une communication indépendante du temps et du lieu, comme mentionné

dans les chapitres précédents, mais il a aussi entraîné des changements dans la qualité des relations, tant personnelles que professionnelles. Ainsi, le smartphone n'a pas seulement un impact sur la vie quotidienne des jeunes, mais il exerce une influence plus large sur les interactions en général. Il nous accompagne jour après jour et est présent dans tous les moments de notre vie y compris lors de conversations personnelles où la communication s'effectue verbalement et non numériquement (Kneidinger-Müller, 2018 ; Vogelgesang, 2018 ; Gupta, 2021).

Les smartphones ont conduit à une augmentation de la communication numérique et, en conséquence, à une diminution de la communication en face à face (Drago, 2015). Devenus les outils principaux de communication, ils constituent également une source de distraction y compris lors des conversations personnelles qui se retrouvent souvent remplacées par l'usage du smartphone (Öze, 2017 ; Gladden, 2018 ; Kneidinger-Müller, 2018 ; Vogelgesang, 2018 ; Otebiyi, 2024). Jones (2017) mentionne l'étude de Mihye, Jung-Hyun, & David (2015) qui ont avancé que les relations dans les interactions en face à face peuvent être détruites par les smartphones. Cela est aussi dû à la pression de l'accessibilité, c'est-à-dire à la pression ressentie par les individus de devoir être constamment joignables (Kneidinger-Müller, 2018 ; Vogelgesang, 2018). Dans ces conversations, un troisième interlocuteur (le virtuel) est souvent présent, même s'il ne l'est pas physiquement. Cela crée une nouvelle dimension dans la communication interpersonnelle, où l'interaction en face à face se déroule parallèlement à la communication via les médias et cela nécessite donc une attention partagée pour deux processus communicatifs simultanés (Kneidinger-Müller, 2018). Cette division de l'attention pendant les échanges, comme nous l'avons mentionné précédemment, est appelée 'phubbing' et ce phénomène a des conséquences dans les relations interpersonnelles (Yu, 2023 ; Drago, 2015 ; Bratina, 2023). Il se caractérise par le fait de se concentrer davantage sur le smartphone que sur la personne en face. Cela inclut des actions comme la vérification constante des messages, la consultation des réseaux sociaux, l'envoi de messages ou d'autres activités numériques, qui conduisent à ignorer la personne en face et qui génère des sentiments d'irrespect. Ceci affecte négativement la relation et crée un obstacle à la communication (Bratina, 2023).

Diverses études montrent, que cette substitution de communication est particulièrement visible chez les jeunes (souvent âgés de 18 à 30 ans), pour qui le smartphone représente le moyen principal de communication (Drago, 2015 ; Öze, 2017 ; Gladden, 2018 ; Otebiyi, 2024). Les recherches de Drago (2015) révèlent que les jeunes emportent leur téléphone partout, même lorsqu'ils interagissent avec leurs amis ou leur famille. Selon l'étude, 46% des répondants affirment communiquer plus fréquemment avec leurs proches via des technologies numériques qu'en personne. Bien qu'ils soient conscients de l'impact négatif du smartphone sur leurs conversations, ils ont du mal à s'en déconnecter complètement et cela exige un effort conscient.

Les recherches d'Öze montrent que 85% des répondants affirment que leurs relations sociales sont affectées par le smartphone et que les conséquences négatives sont bien plus marquées que les positives. Ces conséquences se manifestent aussi lors des moments familiaux, où les membres de la famille sont absorbés par leurs smartphones

et n'entretiennent pas de conversations longues et émotionnelles. L'un des répondants de la recherche d'Öze (2017, p. 956) déclare que « la vie sociale se transforme en vie digitale ».

De nombreux auteurs confirment (Drago, 2015 ; Öze, 2017 ; Gladden, 2018 ; Vogelsang, 2018 ; Otebiyi, 2024) que la qualité de la communication en face à face est meilleure lorsque le téléphone n'est pas présent. La simple présence d'un téléphone portable peut nuire à la qualité de la situation communicationnelle, car il existe toujours la possibilité d'une conversation alternative (Przybylski & Weinstein, 2012 ; Vogelsang, 2018). Les auteurs soulignent les effets néfastes des smartphones, notamment sur les compétences sociales et les interactions familiales des jeunes. L'utilisation croissante des smartphones entraîne une détérioration des compétences en communication en face à face et affecte ainsi les relations interpersonnelles, la capacité à communiquer efficacement et aussi la vie sociale. Diverses études affirment que le smartphone affecte négativement les relations interpersonnelles, notamment en altérant la confiance, l'empathie et l'intimité (Przybylski & Weinstein, 2012 ; Drago, 2015 ; Öze, 2017 ; Gladden, 2018 ; Vogelsang, 2018 ; Otebiyi, 2024). Il peut également provoquer des sentiments d'inutilité et de superflu en captant l'attention de l'interlocuteur, ce qui crée une perturbation dans la conversation. Cette perturbation engendre des sentiments négatifs et nuit à la confiance, affectant la relation de manière négative. La personne présente physiquement se sent alors moins valorisée que la personne virtuelle. Cette réduction des échanges en face à face nuit à la qualité des relations personnelles (Bratina, 2023). Bratina (2023) affirme également que les personnes considèrent les interactions en face à face comme plus enrichissantes que les communications digitales, car elles permettent une connexion plus profonde et une meilleure relation affective.

Dans le monde du travail, cela peut également entraîner des malentendus et des incompréhensions liés au manque de communication en face à face. Cependant, Yu (2023) reconnaît que, comme mentionné dans la section 1, le smartphone présente aussi des avantages. Selon elle, il peut enrichir les relations dans certains contextes, améliorer la productivité et contribuer au succès personnel. Dans la sphère professionnelle, le smartphone joue un rôle crucial dans la communication et l'organisation. S'il peut améliorer la productivité et les relations en facilitant l'organisation, Gupta (2021) affirme également qu'il peut éloigner les utilisateurs de la réalité en augmentant les distractions, ce qui risque de nuire aux performances. Par ailleurs, les nouvelles technologies et les réseaux sociaux modifient la manière dont les individus interagissent. De nombreuses personnes évitent désormais les interactions directes et privilégient leur GSM pour rester en contact ou former de nouvelles relations. Cela fait du smartphone une forme de communication sociale dominante.

En conclusion, la communication en face à face est une forme de communication essentielle qui façonne les interactions, les relations et les échanges humains. Présente dans notre vie quotidienne, elle repose sur la présence physique et se caractérise par un échange conscient d'informations. De plus, elle a une valeur reconnue dans les relations interpersonnelles et les interactions. Elle se distingue également par des indices non

verbaux, paraverbaux et personnels, qui permettent de réguler les échanges, de transmettre les messages de manière claire et d'interpréter les signaux.

Avec l'arrivée du smartphone, de grands changements ont eu lieu. Ces changements affectent et altèrent de manière importante la façon de communiquer ainsi que la qualité des relations. Le plan digital devient l'espace privilégié échanges, ce qui entraîne une diminution des interactions en face à face. De plus, le smartphone constitue également une source de distraction qui provoque des sentiments négatifs chez les interlocuteurs et affecte ainsi négativement les relations interpersonnelles.

3. LA SOFT SKILL : L'ÉCOUTE ACTIVE

« *Qui parle sème ; qui écoute récolte.* » – Pythagore

Dans cette citation, Pythagore annonce l'importance de l'écoute dans un échange interpersonnel. L'écoute active est considérée comme une soft skill, c'est-à-dire une compétence transversale qui occupe une place de plus en plus importante dans la vie des jeunes, notamment sur le marché de l'emploi, mais aussi dans d'autres aspects de la vie quotidienne. Elle est essentielle pour une communication efficace et est également influencée par les nouvelles technologies.

Pour comprendre l'importance de la soft skill de l'écoute active, nous commencerons par introduire et définir les soft skills en général avant d'approfondir l'aspect de l'écoute active. Nous présenterons également les hard skills afin de mieux comprendre les soft skills et d'analyser l'évolution des compétences requises dans le monde du travail. Ensuite, nous examinerons leurs fonctions et mettrons en avant une soft skill particulièrement valorisée sur le marché de l'emploi. Enfin, dans la section 3.1.1, nous analyserons leur relation avec les TIC, ensuite, dans la section 3.2, nous définirons l'écoute active plus en profondeur et déterminerons son importance.

3.1 LES SOFT SKILLS

Dans l'époque actuelle, les soft skills représentent une préoccupation majeure dans le monde du travail. Afin de mieux comprendre leur importance, cette section est dédiée à leur définition. Nous présenterons d'abord leur signification, puis nous analyserons leur rôle dans l'employabilité des jeunes. Pour approfondir cette réflexion, nous les comparerons aux hard skills afin de mettre en évidence leur importance croissante et d'identifier la soft skill la plus valorisée. La sous-section suivante se concentrera davantage sur l'impact des technologies de l'information et de la communication sur les soft skills.

Avec l'arrivée des nouvelles technologies, une nouvelle nécessité pour les soft skills est apparue. Les employeurs et les entreprises misent sur ces compétences et leur formation pour rester à jour. Ainsi, ils suivent les évolutions rapides du monde technologique qui affecte profondément le marché du travail. Cette évolution soulève également une problématique d'employabilité, car il est essentiel pour les jeunes chercheurs d'emploi de se former et d'acquérir certaines soft skills afin de réussir leur insertion professionnelle (Ourrache, 2021).

Le concept des soft skills est relativement discuté et a une variété de définitions et de catégorisations. Ces compétences sont si transversales que les auteurs ne parviennent pas à s'accorder sur une définition unique, car elles ne correspondent pas à un ensemble précis. Elles portent plusieurs dénominations : « soft skills », « le savoir-faire », « compétences transversales », « compétences polyfonctionnelles », « compétences relationnelles », « compétences cognitives », « compétences comportementales », « compétences humaines », « intelligence émotionnelle », « compétences douces »,

« compétences personnelles » ou encore « compétences non techniques » (Mhenna et al., 2023 ; Ourrache, 2021).

Les soft skills caractérisent certains attributs professionnels que les individus peuvent posséder, tels que la capacité à travailler en équipe, les compétences en communication, les compétences en leadership, le service à la clientèle et les compétences en matière de résolution de problèmes. Mitchell (2008, p. 1) cite Perrault (2004) et présente sa définition des soft skills, qu'il définit comme « des qualités personnelles, des attributs où le niveau d'engagement d'une personne qui la distinguent d'autres individus qui peuvent avoir des compétences et une expérience similaires ». De plus, Mitchell (2008, p. 1) propose la définition de James et James (2004), qui décrivent les soft skills comme « un ensemble de capacités ou de talents qu'un individu peut apporter sur le lieu de travail ». Messias et al. (2013) ajoutent que ces compétences ne révèlent pas de la technique et concernent les capacités interactionnelles et l'intelligence émotionnelle.

Ces compétences non techniques ont été mentionnées dans de nombreuses recherches et par divers auteurs (Mitchell, 2008 ; Messias et al., 2013 ; Williams, 2015 ; Ourrache, 2021 ; Bounit et al., 2022 ; Mhenna et al., 2023 ; Ouahmi & Aoula, 2023 ; Armstrong & Torres-Vergara, 2024). Tous s'accordent à dire que les soft skills sont essentielles dans le monde du travail et soulignent leur importance pour les jeunes générations. Elles jouent un rôle crucial dans le développement des capacités nécessaires dans le monde professionnel. Les employeurs les analysent minutieusement et leurs attribuent une importance majeure lors de l'évaluation des employés et des processus de recrutement. La recherche de Williams (2015) montre que les jeunes eux-mêmes affirment que ces compétences sont essentielles pour leur employabilité et leur succès professionnel. Les répondants soulignent également que les soft skills les aident à mieux communiquer et sont bénéfiques pour leurs interactions. Ourrache (2021, p. 55) déclare que « les compétences dites douces, personnelles et comportementales sont au cœur du portefeuille des compétences indispensables pour la réussite académique, professionnelle et sociale des jeunes ». Cela montre que les soft skills ne sont pas seulement essentielles dans le monde du travail, comme le soulignent plusieurs auteurs, mais aussi dans la vie sociale des jeunes. Cette dimension est particulièrement intéressante pour cette étude et permettra d'établir un lien entre l'importance des soft skills et leur influence dans le contexte familial.

Les compétences techniques, ou hard skills, étaient autrefois l'élément principal dans le recrutement. Cependant, l'évolution des technologies a provoqué un changement important. L'utilisation croissante des nouvelles technologies implique le développement de compétences complémentaires, notamment les soft skills, car les hard skills seules ne suffisent plus pour répondre aux exigences du marché de l'emploi. Les hard skills sont des compétences techniques et enseignables, qui peuvent être acquises par l'expérience ou professionnellement, telles que la programmation ou la comptabilité. Elles sont mesurables et apparaissent sur le CV comme performances essentielles. En revanche, comme mentionné précédemment, les soft skills concernent d'avantage l'intelligence émotionnelle et les interactions humaines que la technique

(Robles, 2012 ; Messias et al., Ourrache, 2021 ; Bounit et al., 2022 ; Armstrong & Torres-Vergara, 2024).

Bien que les hard skills restent importantes et indispensables au succès professionnel, les soft skills occupent aujourd'hui une place prépondérante. Bounit et al. (2022) expliquent, qu'une recherche a été effectuée dans les universités de Harvard et Stanford et montre que 15% de la réussite professionnelle est liée aux hard skills et que 85% est liée aux soft skills. Les soft skills sont donc des prédicteurs du succès professionnel (Ourrache, 2021). Mhenna et al. (2023, p. 226) déclarent que « tandis que les compétences matérielles sont nécessaires pour accomplir le travail, les compétences immatérielles sont essentielles à la réussite d'une carrière et peuvent souvent différencier les personnes les plus performantes de celles qui peinent à progresser ». Smith (2011) affirme également que « les hard skills vous permettront d'obtenir un entretien mais vous avez besoin de soft skills pour obtenir et conserver le poste » (Messias et al., 2013, p. 7).

Plusieurs auteurs affirment que les soft et les hard skills se complètent (Bounit et al., 2022 ; Ourrache, 2021). Les soft skills sont particulièrement valorisées dans le milieu professionnel actuel. Comme le soutiennent Mhenna et al., les soft skills sont précieuses dans les environnements de travail interconnectés, où des compétences telles que l'adaptabilité, la collaboration et une communication efficace sont primordiales. Les soft skills permettent de travailler plus efficacement, de communiquer de manière optimale, d'améliorer la satisfaction des employés et de se démarquer sur le marché du travail. Elles sont donc essentielles pour l'employabilité. Par exemple, des soft skills comme le travail en équipe, la gestion de conflits, la négociation, la réflexion critique, l'adaptabilité, la gestion du temps, le leadership ou encore la communication sont nécessaires pour s'adapter à différents contextes et adopter des comportements adéquats (Robles, 2012 ; Messias et al., 2013 ; Ourrache, 2021 ; Bounit et al., 2022 ; Mhenna et al., 2023 ; Ouahmi & Aoula, 2023 ; Armstrong & Torres-Vergara, 2024).

Mhenna et al. (2023, p. 220) ajoutent également que « [les soft skills] peuvent améliorer la qualité des relations interpersonnelles, favoriser un climat de travail positif et contribuer au bien-être général de l'individu ». Cette affirmation renforce l'importance des soft skills pour la formation et le maintien de relations interpersonnelles. Cependant, comme le mentionne Zerouali (2023), l'apprentissage reste souvent concentré sur les compétences techniques et néglige l'apprentissage des soft skills qui sont pourtant indispensables pour les jeunes d'aujourd'hui. Cette problématique est fréquemment abordée et souligne que l'apprentissage des soft skills ne doit pas se faire seulement avant la recherche d'un emploi, mais bien plus tôt. Ceci montre également, que la famille pourrait jouer un rôle indispensable dans l'apprentissage de ces compétences.

L'une des soft skills fréquemment mise en évidence dans diverses typologies est la communication. Elle est considérée comme la compétence la plus importante pour l'employabilité et la plus valorisée dans les processus d'entretien d'embauche (Mitchell, 2008 ; Ourrache, 2021 ; Jemson et al., 2023). Dans son étude, Ourrache (2021) révèle que 64%, soit la majorité des étudiants et diplômés, considèrent la communication comme

la compétence la plus importante pour la recherche d'emploi. Williams (2015) souligne l'importance que les étudiants et les employeurs accordent à la soft skill de la communication, ce qui est particulièrement pertinent pour engager une conversation. La communication, en tant que soft skill, fait référence à la communication effective, c'est-à-dire à la maîtrise des compétences orales et écrites qui sont essentielles à des échanges efficaces. Jemson et al. (2023) mettent également en avant l'importance de l'écoute active. De plus, les employeurs attendent que les nouveaux employés possèdent de solides compétences non techniques et mettent en avant l'importance de la communication (Robles, 2012). L'étude de Robles (2012) montre que 100% des dirigeants d'entreprise considèrent la communication comme l'une des principales soft skills nécessaires aujourd'hui et la jugent extrêmement importante.

3.1.1 LES TIC ET LES SOFT SKILLS

Une relation peut également être établie entre les technologies de l'information et de la communication (TIC) et les soft skills. Bien que les études sur l'impact du smartphone soient encore limitées, certaines recherches portent sur l'usage des TIC pour améliorer les soft skills. L'impact significatif des TIC, tant sur la vie quotidienne que sur la manière dont nous communiquons, ainsi que sur le développement en général et la manière de travailler, montre leur influence sur des dimensions telles que les compétences transversales.

Comme le mentionne Williams (2015) dans son étude, les technologies envahissent nos vies et tout devient basé sur elles. Ces technologies remplacent nos interactions et nos conversations personnelles, ce qui renforce aujourd'hui l'importance des soft skills, en particulier celles liées à la communication. Williams (2015) ajoute que les soft skills ne sont donc pas seulement essentielles dans un contexte professionnel, mais également pour améliorer notre communication et nous enrichir en tant que personnes. Les auteurs Sánchez Soto et al. (2023) soulignent la nécessité croissante des soft skills dans le monde du travail et le fait qu'elles requièrent une formation assidue dans ce domaine. Dans leur étude, ils exposent que les TIC ont une influence positive comme outil d'apprentissage dans les universités, permettant ainsi de développer des compétences transversales et de les appliquer dans différents contextes.

Cependant, dans son étude, Schroth (2019) détermine que l'usage du smartphone par les jeunes peut affecter leurs capacités communicationnelles et nuire à leurs relations personnelles en réduisant les échanges en face à face. Ces compétences, qui incluent la capacité d'écoute, sont pourtant cruciales pour une compréhension mutuelle et le maintien d'une conversation. Ces modes de communications liés au smartphone se retrouvent également sur le lieu de travail, ce qui va à l'encontre du fait que les entreprises considèrent la communication comme l'une des soft skills les plus importantes pour les jeunes. L'étude de Sánchez Soto et al. (2023) démontre également que les étudiants manquent de certaines compétences communicationnelles, telles que l'écoute active. Cela montre que, bien que les TIC puissent être utilisées comme outil d'apprentissage dans certains contextes, elles ne permettent pas de développer des

compétences communicationnelles essentielles, telles que l'écoute active ou l'expression orale.

En conclusion, les soft skills, telles que l'adaptabilité, la communication ou la collaboration, occupent une place de plus en plus importante en tant que compétences. Elles sont surtout nécessaires dans le monde du travail et très valorisées par les employeurs, mais elles peuvent aussi poser des problèmes d'employabilité, notamment pour les jeunes. Néanmoins, ces derniers ne sont pas assez formés à ces compétences. Les soft skills sont pourtant particulièrement pertinentes pour la formation et le maintien de relations interpersonnelles et la plus valorisée est celle de la communication. Par ailleurs, elles sont de plus en plus influencées par les nouvelles technologies, qui augmentent leur importance mais affectent aussi les capacités communicationnelles, ce qui peut avoir des répercussions négatives sur les relations interpersonnelles.

3.2 L'ÉCOUTE ACTIVE

L'écoute active est une compétence communicationnelle importante. Elle est souvent considérée comme faisant partie des softs skills liées à la communication. Cependant, l'écoute est une capacité essentielle et son importance ne doit pas être sous-estimée. Afin de démontrer son rôle central et d'expliquer pourquoi nous la considérons comme bien plus qu'une simple soft skill de la communication dans cette étude, nous commencerons par définir l'écoute active et son rôle fondamental en tant que compétence. Nous aborderons ensuite l'impact de l'écoute active sur les relations humaines, en soulignant comment elle favorise les échanges efficaces, évite les conflits et permet le développement de compétences additionnelles. Par la suite, nous mettrons en lumière l'importance de l'écoute active dans différents contextes, notamment son rôle dans la réussite professionnelle et le développement personnel. Nous examinerons aussi l'impact des nouvelles technologies sur l'écoute active et son lien avec la communication en face à face. Enfin, nous analyserons les conséquences d'une mauvaise écoute.

L'écoute active est déterminée comme la « volonté et la capacité d'une personne à écouter et à comprendre » (Hoppe, 2018, p. 6). Elle est perçue comme un échange qui optimise les interactions et permet d'améliorer l'efficacité de l'écoute (Hoppe, 2018). Son importance a été mise en avant dans l'ouvrage 'Listening and human communication in the 21st century', où il est mentionné que l'écoute est devenue un acte passif (Wolvin, 2010). Pourtant, elle demeure essentielle pour comprendre le monde et pour pouvoir s'adapter aux changements technologiques. Ainsi, l'auditeur joue un rôle actif dans une conversation et son écoute active est indispensable pour assurer un processus de communication efficace.

Comme le souligne Vanitha (2022, p. 24) « Écouter est la clé de toutes les compétences linguistiques et celles de la vie quotidienne ». Elle insiste également sur le fait que l'écoute active permet d'éviter les barrières dans la communication. À cet égard, il est intéressant de noter que l'écoute est une compétence que nous développons dès la naissance et qui nous permet ainsi de tisser des liens avec notre entourage. L'écoute

est une aptitude innée qui commence à se développer dès le ventre maternel et est naturelle à tous. Cependant, il est essentiel de distinguer l'écoute de l'écoute active. Alors que l'écoute peut être superficielle, l'écoute active, quant à elle, exige un engagement profond et un entraînement spécifique pour améliorer la communication au quotidien (Williams, 2015 ; Vanitha, 2022).

En effet, pour être un auditeur actif, il est nécessaire de respecter son interlocuteur et de reconnaître sa valeur afin d'établir un climat de confiance et de prendre en considération son point de vue. Selon Rogers et Farson (1987), cela permet à la personne écoutée de devenir émotionnellement plus mature, plus ouverte et moins sur la défensive. De plus, les individus qui se sentent écoutés ont tendance à mieux prendre soin d'eux-mêmes et à exprimer plus librement leurs sentiments et leurs pensées. Ce processus favorise des conversations moins conflictuelles et plus inclusives. L'écoute active contribue ainsi à établir des relations positives et constructives.

Outre son impact sur la qualité des échanges, l'écoute active permet de développer plusieurs compétences additionnelles. Williams (2015) cite Wood (2012) et souligne que l'écoute active favorise la conscience et la réceptivité, tout en aidant à organiser, interpréter et répondre aux informations reçues. D'autres compétences peuvent être l'acquisition de nouvelles connaissances, l'attention aux détails, l'expression des idées et des ressentis, l'empathie, le respect des autres, la création de liens, la bienveillance, l'augmentation de l'estime de soi, la perception des émotions des autres, la capacité à trouver un compromis, la résolution de problèmes et la génération d'idées nouvelles (Hoppe, 2018 ; Vanitha, 2022).

Dans un contexte familial, cette capacité à résoudre les problèmes joue un rôle particulièrement important. Une bonne écoute active pourrait ainsi réduire les conflits et améliorer les relations, en particulier entre parents et enfants. En favorisant une communication plus efficace, elle aide à trouver des solutions et à surmonter les difficultés (Vanitha, 2022).

Dans la société actuelle, la communication est une compétence importante qui permet de s'exprimer de façon cohérente et appropriée pour être efficace dans la manière dont on veut faire passer un message (Lamri et al., 2022). Ces auteurs distinguent deux dimensions principales de la communication : l'écoute active et l'expression orale. L'expression orale qui concerne l'art de bien s'exprimer sera mise de côté dans cette étude pour se concentrer sur la dimension de l'écoute active qui représente une soft skill importante et un des objets d'étude de cette recherche. Comme l'affirment Lamri et al. (2022, p. 67), « la communication ne consiste pas seulement à bien s'exprimer, mais également à bien écouter ». L'écoute active est la compétence qui favorise l'attention envers l'interlocuteur, c'est-à-dire de prêter toute son attention au dit sans interrompre la personne qui parle et montrer son intérêt sans intervenir. Cela permet une compréhension plus intense des propos et un échange plus réceptif (Lamri et al., 2022).

Bhatnagar et Bhatnagar (2011) soulignent que l'écoute est plus importante que l'expression orale car celle-ci occupe plus de la moitié du temps de communication. Cet

aspect met en avant l'importance de l'écoute active dans la communication et son rôle essentiel dans les interactions en face à face. Ils soulignent que l'écoute active est un élément essentiel des conversations en présentiel, car elle assure leur efficacité et leur bon fonctionnement.

Dans cette optique, Brownell (Wolvin, 2010) affirme dans le chapitre 'The Skills of Listening-Centered Communication' que la communication est basée sur l'auditeur, car c'est lui qui interprète et donne du sens au message. L'écoute est donc essentielle pour établir des relations, pour être bien personnellement et pour le succès professionnel. Elle souligne également que l'écoute ne s'arrête jamais lors de la communication. L'effectivité de la conversation est déterminée par la qualité de l'écoute de l'auditeur, un aspect qu'elle réaffirme autant. Brownell affirme aussi « La seule façon de développer des relations significatives au sein de nos familles, de nos communautés et à travers les continents, c'est à travers l'écoute efficace » (Wolvin, 2010, p. 151). Elle souligne également que le monde changeant requiert de plus en plus la nécessité d'une bonne écoute et avance que « la communication centrée sur l'écoute ne commence pas par des compétences en classe, mais par des attitudes à la maison » (Wolvin, 2010, p. 51). Cela met en évidence l'importance des soft skills non seulement dans le milieu scolaire ou professionnel, mais aussi au sein de la famille.

Par ailleurs, Vanitha (2022) insiste sur la nécessité de pratiquer l'écoute active pour améliorer les résultats et maximiser ses effets, car elle est « la clé principale de la communication » (Vanitha, 2022, p. 25) et une compétence essentielle pour la vie, permettant de développer des capacités communicationnelles et interpersonnelles. Mitchell (2008) cite Lehman and DuFrene (2008) pour souligner l'importance de l'écoute dans la communication, tout en notant qu'elle est souvent négligée dans les processus d'apprentissage. Bhatnagar et Bhatnagar (2011) soulignent qu'il est important de développer l'écoute active au quotidien, en ne se contentant pas seulement d'écouter, mais en se concentrant véritablement sur une écoute attentive. Ils mentionnent également que cette capacité est souvent négligée dans l'enseignement, au profit de la lecture, de l'expression orale et de l'écriture.

L'écoute active est une compétence qui se développe par la pratique. Pour y parvenir, il est essentiel d'accorder toute son attention à l'interlocuteur et ne pas seulement entendre ce que l'on veut, mais chercher à comprendre ce qu'il souhaite transmettre. Ce n'est pas facile, mais il est crucial de développer cette capacité, car elle joue un rôle fondamental dans la qualité des liens et des relations affectives entre les individus (Rogers & Farson, 1987). Vanitha (2022) met en avant son rôle central en tant que compétence interpersonnelle, en affirmant qu'elle peut même être plus importante que la parole. De plus, l'écoute active favorise l'établissement de connexions enrichissantes, tant dans la vie quotidienne que dans la vie professionnelle.

Comme nous l'avons établi dans la section précédente, la communication est une soft skill essentielle dans le monde du travail et est particulièrement valorisée par les employeurs, ce qui souligne son rôle primordial. L'écoute active, qui constitue la soft skill centrale de cette étude, est également une compétence clé. Cependant, de nombreux

auteurs la considèrent comme une simple composante de la communication, plutôt qu'une soft skill distincte et à part entière (Williams, 2015 ; Vanitha, 2022). Or, l'importance de l'écoute active est renforcée, entre autres, par le Future of Job report 2023, la classant parmi les dix compétences les plus déterminantes pour l'avenir du travail.

Le World Economic Forum est une organisation qui publie des rapports sur l'avenir de l'emploi. Leur première édition du Future of Jobs Report est parue en 2016. Ces rapports identifient les perturbations et opportunités de croissance des emplois en lien avec l'impact de la quatrième révolution industrielle. Ils permettent également de définir des stratégies visant à faciliter les transitions professionnelles et à analyser les rôles en déclin ou en expansion. Le Future of Jobs Report 2023 se concentre sur les transformations du marché du travail induites par les nouvelles technologies. Il repose sur une enquête menée dans 45 économies mondiales, couvrant 27 secteurs d'activité et 803 entreprises représentant plus de 11.3 millions d'employés. Ce rapport identifie ainsi les tendances et orientations pour la période 2023-2027. Son objectif est d'aider les travailleurs, les gouvernements, les entreprises, les éducateurs et la société à mieux se préparer aux évolutions technologiques, à saisir les opportunités et à s'adapter aux transformations socio-économiques. Dans ce rapport, l'écoute active est désignée comme une compétence essentielle pour le monde du travail. Elle est particulièrement valorisée dans les secteurs des médias et du sport, des organisations gouvernementales, ainsi que dans les domaines des soins, des services personnels et du bien-être. L'éducation et la formation, ainsi que les compétences en leadership y sont fortement associées. Cette compétence prend donc une importance croissante dans le paysage professionnel contemporain.

Dans le cadre de cette étude, nous avons estimé que l'écoute active était suffisamment importante pour être analysée comme une dimension autonome, car elle ne se limite pas à la communication, mais englobe des aspects spécifiques qui contribuent au développement des compétences interpersonnelles. Elle représente un atout majeur pour les jeunes de la génération Z, non seulement dans leur insertion professionnelle mais aussi dans leur vie quotidienne, en contribuant au développement de soft skills essentielles. En ce sens, écouter attentivement permet d'améliorer ses capacités relationnelles et de devenir un meilleur communicateur. Bhatnagar et Bhatnagar (2011) affirment que l'écoute est la compétence la plus déterminante pour réussir dans le monde du travail, ce qui confirme son importance stratégique.

Cependant, cette compétence est aujourd'hui altérée par les nouvelles technologies de l'information et de la communication. En effet, tout comme dans la communication en face à face, l'attention de l'auditeur ne se porte plus sur son interlocuteur, mais sur l'appareil qu'il tient en main. Cela entraîne un déclin de l'écoute active et, par conséquent, une diminution de la perception et de la compréhension des autres, de leurs opinions et émotions (Vanitha, 2022).

Or, une mauvaise écoute entraîne une mauvaise communication. Un déficit d'écoute active peut causer des obstacles relationnels et des mésententes à travers un désintérêt

(Lamri et al., 2022). Un manque d'écoute active entraîne également des malentendus, une mauvaise interprétation du langage corporel et une incapacité à considérer les émotions des autres, ainsi qu'à faire preuve d'empathie. Cela nuit à la prise de décisions efficaces, freine le développement personnel et contribue à une perte de cohésion sociale (Vanitha, 2022).

En conclusion, l'écoute active est un élément essentiel pour une communication efficace. Son apprentissage permet non seulement d'établir des relations de qualité, mais aussi des échanges plus riches et constructifs. Elle contribue également au développement de compétences interpersonnelles comme l'empathie ou la gestion de conflits. Dans le monde du travail, l'écoute active est reconnue comme une compétence clé et en atout majeur pour l'avenir professionnel. L'écoute active ne doit donc pas être négligée et mérite d'être considérée comme une soft skill à part entière, en raison de son impact majeur sur les interactions humaines et professionnelles.

CONCLUSION

En conclusion, la communication en face à face et l'écoute active sont deux éléments essentiels dans les échanges et elles jouent un rôle significatif dans les relations interpersonnelles.

D'une part, la communication en face à face se concentre sur l'échange entre des interlocuteurs physiquement présents l'un en face de l'autre. C'est un mode de communication essentiel dans la vie humaine, car il permet d'établir des relations significatives et de tisser des liens émotionnels. Il joue un rôle crucial dans les interactions et détermine leur qualité. De plus, la communication en face à face facilite le partage immédiat de pensées, d'émotions, d'idées et d'informations dans les échanges. Elle permet également de percevoir des signaux non verbaux, paraverbaux, personnels et liés à la situation de communication, tels que le langage corporel, le ton de la voix ou la posture.

D'autre part, nous avons vu que les softs skills sont des compétences transversales qui englobent des capacités relationnelles comme la capacité de travailler en équipe. L'écoute active est souvent classée parmi les soft skills de la communication, car une grande partie d'une communication est basée sur l'écoute. Avec l'évolution technologique, ces compétences deviennent de plus en plus nécessaires sur le marché du travail, car elles sont de moins en moins maîtrisées. Leur importance dépasse celle des hard skills, pourtant leur apprentissage reste insuffisant.

Cependant, il est essentiel de considérer l'écoute active comme une soft skill à part entière et d'étudier son évolution face aux nouvelles technologies. Elle joue un rôle fondamental dans les relations humaines en facilitant les échanges et en évitant les conflits. De plus, elle permet de développer d'autres compétences telles que l'empathie et la résolution de problèmes. Dans le monde professionnel, elle est indispensable pour construire des relations solides et pour éviter les barrières à la communication. Toutefois, son importance ne se limite pas au monde professionnel ; elle est aussi essentielle dans la vie quotidienne, notamment dans le cadre familial, parce qu'elle permet d'aider à gérer les désaccords. En effet, une mauvaise écoute peut entraîner des tensions et des désaccords.

Le smartphone, qui est au cœur de cette étude, influence à la fois la communication en face à face et l'écoute active. L'impact du smartphone sur la communication en face à face a été davantage exploré. Son arrivée a entraîné de grands changements dans la manière dont nous communiquons et exerce ainsi une influence directe sur les conversations personnelles. Le smartphone favorise la communication digitale, ce qui conduit à un déclin de la communication en face à face. Lorsqu'il est présent dans les interactions, il sert de distraction et altère la qualité des échanges et des relations interpersonnelles. Ce phénomène de 'phubbing' est particulièrement présent chez la génération Z, qui est constamment connectée. Ainsi, le smartphone engendre davantage de conséquences négatives que positives. En général, les interactions en face à face sont considérées comme plus enrichissantes que les échanges numériques, car elles permettent une connexion plus profonde, y compris dans la sphère professionnelle.

Cependant, son impact sur l'écoute active reste encore peu exploré. Si les nouvelles technologies augmentent le besoin de softs skills, et surtout la communication, elles peuvent aussi les fragiliser en réduisant la qualité des interactions personnelles. Néanmoins, elles pourraient aussi être utilisées pour faire face au manque d'apprentissage de la compétence d'écoute active.

Enfin, il est également pertinent d'accorder plus d'attention à la famille en tant qu'objet d'étude en relation avec la communication en face à face et l'écoute active. Peu étudiée sous cet angle, la famille constitue pourtant, en tant qu'un environnement de socialisation principal, une véritable antichambre du monde du travail. Il serait intéressant d'explorer ces compétences dans d'autres domaines de la vie, comme la famille, plutôt que de se focaliser uniquement sur la sphère professionnelle. De plus, dans la littérature, la communication est mieux documentée mais elle manque encore d'analyses approfondies sur l'impact du smartphone sur l'écoute active.

II. PARTIE MÉTHODOLOGIQUE

Dans les chapitres précédents, nous avons établi la base théorique de ce mémoire. Pour comprendre la thématique et la problématique de cette étude, nous avons expliqué les concepts clés liés à celle-ci : la communication en face à face, l'écoute active, ainsi que l'usage du smartphone, en particulier par la génération Z. Dans cette nouvelle partie, nous allons présenter la méthodologie mobilisée pour répondre aux questions posées par cette étude.

Dans un premier temps, nous allons aborder la problématique du mémoire. La partie méthodologique nous permettra de définir une approche qui permettra de répondre à la problématique fixée. Nous présenterons également les objectifs et les questions de recherche qui orientent cette étude, en vue de formuler des questions adaptées au sujet de ce mémoire.

Pour pouvoir aborder cette thématique, nous avons opté pour une approche quantitative que nous détaillerons dans la deuxième section. Cette section abordera également la typologie d'analyse ainsi que la conception du questionnaire et offrira enfin un aperçu des outils pratiques utilisés.

La section qui suit portera sur l'échantillonnage, en précisant les critères d'inclusion des participants au questionnaire. Enfin, nous aborderons les limites de ce type de recherche ainsi que les difficultés rencontrées avec le questionnaire.

Ainsi, cette partie méthodologique se concentre sur la manière dont les données ont été collectées, tandis que la partie suivante sera consacrée à l'analyse des résultats obtenus.

1. LA PROBLÉMATIQUE

Cette section est dédiée à l'explication de la problématique de ce mémoire, afin de fournir une compréhension claire du sujet abordé ainsi que des questions de recherche qui guideront l'étude.

Le thème de cette recherche est l'impact du smartphone sur la relation parents-enfants et ses conséquences sur la communication en face à face ainsi que sur l'écoute active. La problématique est donc la suivante : comment l'utilisation du smartphone affecte-t-elle certaines compétences communicationnelles, en particulier la capacité d'écoute active et la communication en face à face, au sein des interactions parents-enfants ?

Pour répondre à cette problématique, nous avons élaboré des questions de recherche qui permettent d'orienter l'étude, laquelle se base sur les perceptions des parents et des enfants concernant la thématique abordée. Notre thématique repose sur trois piliers fondamentaux : le smartphone, la communication en face à face et l'écoute active. Par conséquent, nous avons formulé trois grandes questions de recherche, chacune centrée sur l'un de ces axes.

Les questions de recherche de cette étude sont les suivantes :

- QR1 : En quoi l'utilisation des smartphones au sein de la famille influence-t-elle les interactions en face à face entre parents et enfants ?
- QR2 : Dans quelle mesure l'utilisation des smartphones au sein de la famille peut-elle favoriser (ou non) la communication entre parents et enfants ?
- QR3 : Comment l'utilisation des smartphones au sein de la famille affecte-t-elle la pratique de l'écoute active chez les enfants ?

QR1 : En quoi l'utilisation des smartphones au sein de la famille influence-t-elle les interactions en face à face entre parents et enfants ?

Cette première question de recherche (QR1) se concentre sur l'impact général du smartphone sur les interactions entre parents et enfants, selon leur propre perception. Comme nous l'avons vu dans la revue de littérature, le smartphone, grâce à ses multiples fonctionnalités, est omniprésent et occupe une place grandissante dans la vie quotidienne, tant personnelle que professionnelle. Il peut avoir des effets aussi bien positifs que négatifs. Cependant, son influence spécifique sur le cadre familial demeure peu explorée dans la littérature scientifique. C'est pourquoi cette étude vise à approfondir la compréhension de ce phénomène dans un cadre familial qui est, comme nous l'avons établi, un des principaux environnements de socialisation des enfants.

Dans le chapitre précédent, plusieurs auteurs tels que Drago (2015), Öze (2017), Gladden (2018), Kneidinger-Müller (2018), Vogelgesang (2018), Otebiyi (2024) et bien d'autres ont démontré que le smartphone a des effets négatifs sur la communication en face à face. Ils soulignent que cette dernière est progressivement remplacée par la communication numérique, en particulier via les smartphones. Selon eux, cette évolution entraîne une diminution ou une détérioration des interactions. Si la communication en face à face permet de renforcer les connexions émotionnelles, le recours au smartphone tend à raccourcir les conversations, à les rendre moins émotionnelles et à nuire à la confiance ainsi qu'à l'intimité des relations. Toutefois, ces observations restent peu approfondies dans un contexte strictement familial, ce qui justifie l'importance de cette question de recherche.

QR2 : Dans quelle mesure l'utilisation des smartphones au sein de la famille peut-elle favoriser (ou non) la communication entre parents et enfants ?

La littérature existante indique que les smartphones peuvent favoriser la communication, bien que la plupart des auteurs s'accordent à dire qu'ils ne la favorisent pas réellement. Certains chercheurs, tels que Romero-Ruiz et al. (2017), Deol & Meenakshi (2021), Dan & Zamfirescu (2022) ou Egielewa & Umolu (2022), reconnaissent néanmoins que les smartphones permettent de maintenir le contact et de faciliter la communication à distance. Cependant, ces mêmes auteurs soulignent que les nouvelles technologies modifient les modes d'interactions, ce qui peut affecter les relations et engendrer une forme de distanciation.

En ce sens, le smartphone agirait davantage comme un frein à la communication efficace, en réduisant le temps passé ensemble et en supprimant le contact physique. Pari Ccama (2019) souligne que l'utilisation du smartphone transforme les interactions familiales : celles-ci passent d'un échange d'émotions et de messages verbaux (et non verbaux) à une communication plus fragmentée, souvent médiée par des outils électroniques. Bien que certaines études abordent ce sujet brièvement, il n'est pas analysé davantage. Cette deuxième question de recherche (QR2), plus englobante que la première, vise à examiner si ces constats théoriques se vérifient dans la réalité. Elle cherche à comprendre si l'utilisation du smartphone tend à réduire la communication parents-enfants ou, au contraire, à la favoriser, selon la perception des membres de la famille. Cette question vient donc compléter la première question de recherche, en élargissant l'analyse au-delà de l'impact du smartphone sur les interactions en face à face, pour inclure la communication familiale dans son ensemble. Elle permet ainsi d'approfondir la réflexion sur l'influence globale du smartphone en matière de communication.

QR3 : Comment l'utilisation des smartphones au sein de la famille affecte-t-elle la pratique de l'écoute active chez les enfants ?

L'écoute active est une compétence communicationnelle essentielle. Toutefois, comme l'indiquent de nombreux auteurs tels que Bhatnagar et Bhatnagar (2011), Hoppe (2018) ou Vanitha (2022), cette capacité tend à s'affaiblir et devenir un acte passif. Pourtant, une écoute active de qualité est essentielle pour assurer une communication

efficace et créer des liens significatifs. Elle permet d'établir des relations solides et constructives en facilitant l'attention et en contribuant à la résolution des conflits. Ces compétences interpersonnelles jouent un rôle clé au sein de la famille.

Cependant, plusieurs études suggèrent que les nouvelles technologies, et en particulier les smartphones, altèrent l'écoute active en détournant l'attention des interlocuteurs. Ce déficit d'écoute active peut engendrer des obstacles relationnels, ce qui affecte la qualité des échanges entre parents et enfants. Cette troisième question de recherche (QR3) vise à déterminer si l'usage du smartphone entraîne effectivement une détérioration de l'écoute active et à examiner la manière dont parents et enfants perçoivent la qualité d'écoute de leur entourage.

L'objectif de ces questions, et donc de cette étude, est d'évaluer l'impact de l'utilisation des smartphones sur la qualité de la communication en face à face entre parents et enfants. Cette recherche vise également à déterminer si l'usage des smartphones au sein de la famille influence les capacités communicationnelles, notamment l'écoute active. Pour répondre à ces questions, nous avons élaboré un questionnaire destiné aux familles belges francophones. Le public cible comprend les parents d'enfants de la génération Z ainsi que leurs enfants. Ce choix permet d'obtenir une vision aussi large et nuancée que possible, en mettant en lumière les différences de perception entre parents et enfants concernant l'influence du smartphone sur leur communication. Le questionnaire sera présenté plus en détails dans la section suivante.

2. MÉTHODE DE RECHERCHE

Après avoir défini la problématique et les questions de recherche qui orientent cette étude, nous allons présenter la méthode de recherche adoptée. L'enquête menée dans le cadre de ce mémoire repose sur une approche quantitative, qui sera expliquée dans la sous-section suivante. Cette section sur la méthode de recherche explore également la typologie d'analyse utilisée, ainsi que la manière dont l'enquête et le questionnaire ont été élaborés et structurés. Enfin, la dernière sous-section sera consacrée aux outils pratiques utilisés pour réaliser l'enquête et assurer sa diffusion.

2.1 L'APPROCHE QUANTITATIVE

Pour mener une investigation, plusieurs approches sont possibles : une approche quantitative, une approche qualitative ou encore une approche mixte. L'approche quantitative repose sur des données objectives qui sont recueillies à partir des variables que l'on souhaite étudier. Cette approche inclut également la formulation et la validation d'hypothèses, ainsi que la collecte de données numériques. En revanche, l'approche qualitative se concentre sur le contexte et recueille des données non numériques qui sont souvent basées sur des expériences et perceptions. L'approche mixte, quant à elle, combine des éléments des deux méthodologies pour offrir une étude plus diversifiée. Dans cette sous-section, nous explorerons l'approche quantitative, car elle a été considérée comme la plus adaptée aux objectifs de cette étude. En effet, cette approche permet de recueillir rapidement un grand nombre de réponses et d'obtenir des données mesurables sur les perceptions des répondants concernant des sujets spécifiques. Elle offre également l'avantage de faciliter l'analyse des données.

La méthode de recherche quantitative est une méthode séquentielle visant à vérifier des hypothèses préétablies sur un thème précis. Elle débute par une révision de la littérature, suivie par la définition des objectifs, des questions de recherche et des hypothèses, pour permettre ainsi de déterminer les variables et d'élaborer l'étude. Cette approche se caractérise par son objectivité, son modèle structuré et sa capacité à généraliser les résultats. En effet, l'objectif est que l'étude soit reproductible et permette de vérifier les connaissances existantes, en capturant des phénomènes mesurables et observables dans la réalité. L'objectif ultime de la recherche quantitative est d'affirmer ou de réfuter des hypothèses ou questions de recherche, dans le but de pouvoir démontrer des théories et contribuer à la connaissance scientifique. Comme le soulignent Hernández-Sampieri et al. (2018), dans la recherche comme dans la vie, nos actions sont guidées par des questions et des objectifs.

Selon Hernández-Sampieri et al. (2018) la méthode quantitative comprend plusieurs étapes caractéristiques de cette approche :

1. La première phase consiste à élaborer une idée, c'est-à-dire à choisir un sujet d'étude spécifique. Par exemple, cette recherche cherche à examiner l'impact du smartphone sur la relation parents-enfants et ses conséquences sur la communication en face à face et sur l'écoute active.

2. La deuxième phase est l'énoncé du problème. Dans notre cas, la problématique consiste à comprendre comment l'utilisation du smartphone affecte le développement des compétences communicationnelles, en particulier la capacité d'écoute active et la communication en face à face dans les interactions parent-enfants.
3. La phase suivante est la révision de la littérature et l'élaboration d'un cadre théorique. L'analyse de la littérature existante sur l'impact du smartphone, ainsi que l'importance de l'écoute active et de la communication en face à face, se trouve dans la première partie de ce mémoire, la « partie théorique », pour mieux comprendre les concepts étudiés et les recherches existantes.
4. La quatrième phase est la définition du champ d'application de l'étude. Ici, il s'agit de déterminer la portée de notre étude pour pouvoir répondre aux questions de recherche. Nous avons choisi de nous concentrer sur les parents et les enfants de la génération Z.
5. La phase cinq consiste à rédiger des hypothèses pertinentes en lien avec le sujet d'étude. Cette étape se déroule avant la collecte et l'analyse de données. Nous avons choisi de formuler des questions de recherche afin de guider notre étude. Trois questions ont été élaborées pour couvrir différents aspects de notre sujet, notamment la communication au sein du cadre familial. Ces questions de recherche ont été développées plus en détail dans la section 1 de cette partie méthodologique.
6. L'étape suivante est l'élaboration de l'investigation, qui doit être conforme à une étude scientifique. Nous avons choisi de concevoir un questionnaire en ligne destiné aux parents et aux enfants, afin de contribuer à la connaissance scientifique dans le domaine de la communication.

Ces étapes déterminent la faisabilité de l'étude et permettent d'évaluer les lacunes dans la connaissance actuelle sur cette problématique. Les étapes 7, 8, 9 et 10 concernent la collecte de données et l'analyse des résultats. Ces étapes seront détaillées dans le chapitre suivant, dédié aux résultats de notre étude par questionnaire.

Pour cette recherche, nous avons jugé que l'approche quantitative est la plus pertinente et adaptée. Le questionnaire en ligne, composé de questions fermées et quelques questions ouvertes destinées à clarifier certains propos, permet de mesurer les perceptions des participants concernant l'impact des smartphones au sein de leur famille, ainsi que leurs conséquences sur la communication face à face et l'écoute active. En effet, dans le cadre de ce mémoire, il n'a pas été possible de mener une étude pour observer les phénomènes de manière directe. C'est pour cette raison que cette recherche repose sur les perceptions des parents et des enfants, plutôt que sur des faits observables. L'approche choisie permet néanmoins de répondre aux questions de recherche de notre étude. Elle nous permettra de recueillir des données mesurables sur les perceptions des parents et des enfants. L'objectif est de déterminer l'effet des smartphones sur la communication familiale, en mettant l'accent sur l'écoute active et la communication en face à face. De plus, la collecte de données auprès des enfants et des parents permettra d'établir une comparaison entre leurs différentes perceptions.

2.2 TYPOLOGIE D'ANALYSE

Dans cette section, nous expliquons la typologie d'analyse adoptée pour cette étude en détaillant sa construction et les sources qui l'ont inspirée. Ensuite, nous examinerons précisément le questionnaire utilisé pour cette étude, ainsi que son lien avec les questions de recherche et les théoriques qui les ont guidées.

Afin de pouvoir poser des questions pertinentes et de couvrir les trois piliers thématiques de cette étude, nous avons élaboré un questionnaire « maison », en regroupant des questions issues de plusieurs auteurs. La problématique de l'impact du smartphone sur la communication entre parents et enfants, n'ayant pas été largement explorée sous l'angle de la communication, a compliqué l'identification d'une thématique à couvrir par le questionnaire adapté à notre sujet. De plus, l'influence du smartphone sur l'écoute active n'a pas été étudiée en profondeur dans la littérature actuelle, ce qui complique la classification analytique. La partie théorique de ce mémoire a mis en évidence le manque d'études approfondies sur ces thématiques.

Pour pouvoir établir un cadre d'analyse, nous avons donc rassemblé des questionnaires et des études de divers auteurs afin de construire un questionnaire aussi complet que possible. Celui-ci intègre les thématiques du smartphone, de la communication face à face et de l'écoute active, tout en cherchant d'établir des liens cohérents entre ces trois aspects.

Plusieurs études ont servi de référence pour l'élaboration des questions utilisées dans le questionnaire de ce mémoire :

- Egielewa, P. E. et Umolu, P. E. (2022), *Digital-mediated communication : Effect of smartphone use on family communication in Nigeria*, nous a inspirés pour rédiger les questions sur le rôle familial, l'usage du smartphone (quantité et qualité), ainsi que son impact sur la communication et les interactions en face à face au sein de la famille.
- Drago, E. (2015), *The effect of technology on face-to-face communication*, nous a aidés à formuler des questions sur l'usage du smartphone, notamment en s'inspirant des propositions de réponses pour différentes questions, ainsi que sur la perception des participants quant à son impact sur leurs relations.
- Kitumba, R. N. et Mwenzi, J. E. (2022)., *Communication parent divorcé-élève de Kinshasa et rendement scolaire*, nous ont guidés pour traiter la quantité de l'usage du smartphone, les conflits familiaux et les interactions en face à face.
- Lee H. et al. (2017), *Development and validation study of the Smartphone Overuse Screening Questionnaire*, a été utilisé pour formuler des questions sur la socialisation.
- Blogger, J. (2024), *The impact of using technology in family communication*, nous a aidés pour rédiger des questions pour mieux comprendre l'impact du smartphone sur les liens familiaux et la communication, ainsi que la perception de son impact dans le futur.

Certaines questions ont été spécialement formulée pour cette étude, et certaines propositions de réponses ont été adaptées afin de mieux correspondre aux informations recherchées et à la problématique abordée.

L'ensemble de ces auteurs et références nous a permis d'établir un questionnaire fondé sur la littérature existante, mais adapté aux objectifs spécifiques de cette recherche. Cette approche, mêlant des éléments d'études existantes et l'adaptation de questions, garantit une analyse plus pertinente des interactions entre l'usage du smartphone et la communication entre parents et enfants. Cette typologie nous permet ainsi de nous concentrer sur nos objectifs spécifiques en nous appuyant sur des bases scientifiques existantes.

LE QUESTIONNAIRE

Le questionnaire a été conçu afin de recueillir les différentes perceptions des parents et des enfants sur l'impact du smartphone sur leur communication, leurs interactions et certaines compétences communicationnelles comme l'écoute active.

Pour ce faire, le questionnaire est composé de quatre sections de questions. La première section est consacrée aux questions sociodémographiques. Elle permet de collecter des informations concernant le code postal, l'âge, le niveau d'étude, l'occupation ou encore le rôle de chaque répondant au sein de sa famille. Ces éléments facilitent le classement des répondants, l'établissement de parallèles et le regroupement des membres d'une même famille. La deuxième section porte sur l'usage du smartphone, incluant des questions qui concernent sa fréquence d'utilisation ainsi que sur la perception de son impact sur la communication familiale. Cette section vise à évaluer les effets du smartphone sur les interactions en face à face entre parents et enfants. La troisième section est davantage axée sur la communication en général, analysant l'influence du smartphone sur celle-ci ainsi que la fréquence des échanges entre parents et enfants et les moyens mis en œuvre pour ceux-ci. Enfin, la dernière section aborde l'écoute active à travers des questions portant sur le contexte familial.

Le questionnaire comprend 33 questions, dont certaines comportent des sous-questions permettant de compléter ou de justifier certaines réponses. Différents types de questions ont été utilisés : des questions à réponse unique (où un seul choix est possible), des échelles de Likert, des questions à réponses multiples (où plusieurs réponses peuvent être sélectionnées), ainsi que trois questions ouvertes offrant la possibilité d'apporter des précisions supplémentaires. Certaines questions sont formulées de manière interrogative, tandis que d'autres prennent la forme d'affirmations afin d'aider les répondants à se projeter dans une situation et à exprimer leur accord ou désaccord. Le questionnaire est conçu pour être rapide à compléter, avec une durée estimée entre 5 et 10 minutes. Sa forme digitale permet une collecte de réponse efficace et fluide.

Sa diffusion a eu lieu sur différents réseaux sociaux entre le 26 mars et le 14 avril 2025, afin d'atteindre un nombre de réponses suffisant pour mener une analyse approfondie

des résultats. Pour structurer cette analyse et répondre aux objectifs de l'étude, les questions du questionnaire ont été classées selon les questions de recherche définies dans la première section de la partie méthodologique. Ainsi, les questions 11, 12, 13, 14, 15, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27 et 29 sont rattachées à la question de recherche 1 (QR1), qui examine l'impact du smartphone sur les interactions en face à face. La QR2, portant sur l'impact du smartphone sur la communication entre parents et enfants, regroupe les questions 8, 9, 10, 16, 17, 24 et 28. Enfin, la QR3, qui s'intéresse à l'impact du smartphone sur la pratique d'écoute active, englobe les questions 30, 31 et 32. Les questions de la section sociodémographique n'ont pas été associées à une question de recherche spécifique, mais elles permettent de contextualiser les autres réponses.

Les questions ont été élaborées en s'appuyant sur la littérature existante et des études antérieures. Certaines ont été formulées indépendamment, sur la base des connaissances acquises lors de la revue de la littérature. Voici la liste des questions avec la source d'inspiration :

- Les questions 8, 15, 23, 24 et 25 sont inspirées de l'étude de Drago, E. (2015) : *The effect of technology on face-to-face communication*.
- Les questions 6, 9, 11, 12, 13 et 21 sont inspirées de l'étude de Egielewa, P. E., Umolu, P. E. (2022) : *Digital-mediated communication : Effect of smartphone use on family communication in Nigeria*.
- Les questions 10, 18 et 20 sont inspirées de l'étude de Kitumba, R. N., Mwenzi, J. E. (2022) : *Communication parent divorcé-élève de Kinshasa et rendement scolaire*.
- La question 14 est inspirée de l'étude de Lee, H. K., Kim, J. H., Fava, M., Mischoulon, D., Park, J. H., Shim, E. J., Lee, E. H., Lee, J. H., Jeon, H. J. (2017) : *Development and validation study of the Smartphone Overuse Screening Questionnaire*.
- Les questions 16, 19, 28 et 29 sont inspirées de l'étude de Blogger, J. (2024) : *The impact of using technology in family communication*.
- Les questions 17, 22, 26, 27, 30, 31 et 32 ont été rédigées sur base de la littérature et connaissances existantes.

Il est important de noter que la majorité des questions portent sur la communication en face à face, car cette thématique est la plus étudiée en lien avec l'impact du smartphone. En revanche, la section consacrée à l'écoute active comprend un nombre plus restreint de questions parce que cette dimension est moins explorée dans la littérature en relation avec le smartphone.

Le questionnaire complet est disponible en annexe. Les résultats seront analysés et interprétés dans la section suivante, consacrée à la présentation des données recueillies.

La typologie a donc été pensée pour s'adapter aux spécificités du sujet traité et orienter la recherche en posant des questions pertinentes permettant de mieux comprendre l'impact du smartphone sur la communication. Cette méthodologie repose sur des bases scientifiques tout en étant ajustée aux objectifs de l'étude. La structure du

questionnaire facilite la collecte de données et optimise l'analyse. Concernant sa diffusion, nous avons opté pour un format en ligne via Google Forms, un outil qui sera présenté plus en détail dans la section suivante.

2.3 OUTILS PRATIQUES

Dans cette section, nous aborderons les outils pratiques choisis pour la conception de notre questionnaire. Nous verrons également les raisons qui ont guidé notre choix de la plateforme utilisée. De plus, nous présenterons les méthodes de diffusion adoptées pour garantir une large transmission.

Pour réaliser le questionnaire, nous avons utilisé le logiciel Google Forms, qui est une plateforme gratuite et facile à utiliser. Google Forms propose des formats de réponses prédéfinis, comme les choix multiples ou les réponses courtes, ce qui permet de structurer les réponses. Cette plateforme facilite ainsi la conception des questions et guide aussi les propositions de réponses. La création de sous-sections permet également d'organiser le questionnaire par thématique. De plus, il est possible d'assigner certaines questions en fonction des critères des répondants. Dans notre questionnaire, une seule question conditionnelle permet de rediriger les participants vers une autre section. Il s'agit de la question « Avez-vous un smartphone ? ». Une réponse « oui » permet de poursuivre, tandis qu'une réponse « non » met fin au questionnaire. Ces fonctionnalités permettent d'enrichir les possibilités du questionnaire et d'améliorer son organisation. De plus, la plateforme Google Forms permet de suivre les réponses en temps réel.

La diffusion du questionnaire est très simple, car elle se fait via un lien. Les réponses ont été enregistrées dans un fichier Excel généré automatiquement par la plateforme. Par ailleurs, Google Forms produit également des graphiques qui facilitent la visualisation et la comparaison des réponses.

En complément, nous avons utilisé les réseaux sociaux pour diffuser le lien du questionnaire et encourager son partage. Nous l'avons transmis par différents groupes Facebook, via des stories Instagram, ainsi que par WhatsApp et Messenger auprès de connaissances.

Nous avons privilégié la diffusion du questionnaire sur des groupes Facebook afin d'atteindre des personnes de différentes régions, et pas uniquement le cercle de connaissances. Les groupes dans lesquels nous avons partagé le questionnaire sont les suivants :

- Eupen hilft !: un groupe d'entraide pour les habitants d'Eupen et ses alentours
- Namur et ses habitants : groupe réunissant des personnes de Namur échangeant sur divers sujets
- Mons t'es un(e) vrai(e) Montois(e), si... ! : groupe d'habitants de Mons
- Mons et sa région du centre : groupe visant les habitants de Mons et sa région
- Arlon et sa région : publication supprimée

- Les parents connectés de Bruxelles : groupe ciblant les parents vivant dans la capitale
- Les parents du Brabant Wallon : groupe d'échange entre parents
- Mémoire et travaux-Partage d'enquêtes entre étudiants : utilisé en complément lorsque le nombre de réponses obtenues dans les autres groupes était insuffisant
- Wavre : publication supprimée
- Il s'en passe à Malmedy : groupe pour annonces d'emploi et entraide

En définitive, la combinaison de ces outils a permis une conception et diffusion relativement faciles du questionnaire. Ils ont simplifié la collecte et l'analyse des données en automatisant certains processus. Le questionnaire en ligne permet ainsi de recueillir, de traiter, de visualiser et d'analyser les résultats d'une manière efficace.

Dans la section suivante, nous présenterons plus en détail l'échantillonnage de notre enquête. Nous y aborderons également les critères d'inclusion définissant les conditions de participation au questionnaire.

3. ÉCHANTILLONNAGE

Pour concevoir un questionnaire pertinent, il est essentiel de définir un échantillon clair et précis afin de cibler les participants adéquats. Les critères d'inclusion jouent un rôle déterminant en encadrant la sélection des répondants que nous examinerons plus en détail dans cette section.

Notre thématique vise à analyser l'impact du smartphone sur la relation entre parents et enfants. Le questionnaire est donc destiné à deux groupes distincts : les parents et les enfants. Nous avons choisi de restreindre l'échantillonnage aux parents et enfants belges, car ce mémoire est rédigé en Belgique. Le français est également la langue de rédaction et la langue utilisée pour cette enquête. De plus, la Belgique possède trois langues nationales et la limitation à un échantillon francophone permet de mieux délimiter le champ de l'étude.

Cependant, le terme « enfant » peut être perçu comme très vaste, car nous restons les enfants de nos parents dès la naissance et tout au long de notre vie. Afin de limiter cette ambiguïté, nous avons défini le terme « enfant » en le restreignant à une génération spécifique : La génération Z.

Les jeunes de la génération Z en 2025 constituent ainsi la population cible de cette recherche. Ils représentent une génération qui a grandi avec les nouvelles technologies et qui utilise le smartphone au quotidien, notamment pour communiquer. Cette utilisation constitue un aspect central de notre étude, qui s'intéresse à la manière dont ces jeunes communiquent avec leurs parents et à l'impact du smartphone sur cette relation.

Nous avons choisi de nous concentrer sur cette génération, car elle a grandi dans un environnement numérique et est constamment accompagnée par le smartphone au quotidien. Les jeunes de cette génération, âgés de 14 à 28 ans, ont une vision du monde différente de celle de leurs parents, car ils ont grandi dans un environnement où ils ne connaissent pas le monde sans le virtuel. Cette distinction fait de cette génération un groupe particulièrement pertinent pour cette étude, car elle permet d'établir des parallèles entre une génération immergée dans le virtuel et une autre qui a connu un monde sans ces technologies. Ce phénomène a également modifié les dynamiques familiales, ce qui rend l'analyse des relations parents-enfants de la génération Z particulièrement intéressante.

LES CRITÈRES D'INCLUSION

Du point de vue sociodémographique, nous avons posé des questions sur des éléments tels que le code postal, afin de pouvoir situer géographiquement les familles et d'analyser d'éventuelles variations régionales. La seule restriction géographique concerne la nationalité belge des répondants. Nous avons également posé des questions sur l'âge des participants, afin de vérifier leur appartenance à la génération Z. Le niveau d'études et la profession des participants nous permettent de les classer selon

leur statut socio-économique, tandis que leur rôle dans la famille nous permet de distinguer si le répondant est un parent ou un enfant. Le sexe des participants n'a pas été directement pris en compte dans les critères d'inclusion, bien qu'il puisse être subtilement perçu à travers la question sur le rôle familial.

Les critères d'inclusion sont donc les suivants :

- Être parent d'un enfant âgé entre 14 et 28 ans.
- Être un enfant de la génération Z (14 à 28 ans).
- Être belge.
- Être francophone.

La population cible de cette recherche est donc constituée d'une part, des enfants nés dans la génération Z et, d'autre part, des parents de ces enfants. Ceux-ci doivent être âgés de 14 à 28 ans ou être parents d'un de ces enfants. Ils doivent être belge et francophone pour pouvoir rentrer dans les critères recherchés. L'échantillonnage permet donc de bien fixer les limites des répondants afin de rassembler des réponses pertinentes au sujet.

4. LIMITES DE LA RECHERCHE

Comme toute étude, une recherche quantitative par questionnaire présente à la fois des avantages et des inconvénients. Cette section met en évidence les principales limites et difficultés rencontrées lors de la collecte des résultats.

Un des avantages est que la réalisation et la programmation du questionnaire sont très simple et que l'introduction des questions et réponses est également facile. Un autre avantage est que la diffusion se fait par un lien, ce qui permet une diffusion rapide sur plusieurs plateformes et d'atteindre un plus grand nombre de personnes. De plus, un questionnaire en ligne garantit l'anonymat, ce qui peut favoriser des réponses plus honnêtes. Cependant, cela n'est pas toujours assuré, car il peut y avoir des falsifications ou des réponses malhonnêtes. Par ailleurs, cette méthode est rapide à réaliser, contrairement aux entretiens, qui demandent plus de temps.

Néanmoins, l'approche quantitative présente certaines limites en ce qui concerne la récolte de données. En l'absence d'interaction physique, il n'y a aucune obligation de répondre, ce qui entraîne un taux de participation plus faible. Lors d'un entretien, il est possible de poser des questions supplémentaires pour clarifier certains points, alors que dans un questionnaire, cela n'est pas envisageable, ce qui peut entraîner des malentendus. De plus, une publication sur les réseaux sociaux n'est pas toujours visible et, même lorsqu'elle l'est, elle peut rapidement être ignorée. Souvent, les personnes ne prennent pas le temps de lire les publications et de répondre aux questionnaires. Bien que le questionnaire de cette recherche ait été publié dans divers groupes Facebook, sur des stories Instagram et transmis par des messages sur WhatsApp et Messenger, la portée n'a pas été celle souhaitée.

Une autre limite méthodologique réside dans la possibilité de biais dans les réponses récoltées. En effet, comme mentionné précédemment, cette recherche repose sur des perceptions plutôt que sur des faits observables. Dans le cadre de ce mémoire et avec une étude menée par questionnaire en ligne, il n'est pas possible d'accéder directement aux phénomènes étudiés. Nous nous basons donc sur des perceptions qui peuvent toutefois introduire des biais liés à la subjectivité ou l'interprétation personnelle des répondants. Par exemple, certains répondants peuvent minimiser leur usage du smartphone ou en avoir une perception différente de celle que leurs proches pourraient avoir. De plus, selon la question posée, ils peuvent exagérer les effets positifs ou négatifs de l'impact du smartphone en fonction de leurs expériences personnelles, ce qui constitue un biais d'interprétation subjective. Les questions à échelle de type « d'accord » / « tout à fait d'accord », etc., peuvent également être comprises de manière différente. En outre, des termes comme « tensions » ou « qualité des relations » peuvent être interprétés de manière différente selon les vécus de chaque répondant.

Par ailleurs, l'échantillon que nous souhaitions atteindre, n'aurait pas pu être représentatif de l'ensemble des parents belges francophones et leurs enfants âgés de 14 à 28 ans. Cette étude visait à toucher un groupe relativement large, englobant les enfants et leurs parents, sans autre restriction géographique que le fait qu'ils soient belges. Bien

que nous ayons tenté de le répartir sur des groupes de zones géographiques diversifiées en Belgique, nous ne pouvions pas atteindre la totalité des personnes correspondant aux critères d'inclusion. Certains groupes ont également supprimé la publication, n'acceptant pas les enquêtes, ce qui a rendu le travail de diffusion et de portée plus difficile.

Dans une approche quantitative par questionnaire en ligne, nous ne pouvons pas vérifier la véracité des réponses ainsi que l'identité des participants. Nous ne pouvons pas nous assurer que chaque parent remplit le questionnaire avec son enfant, ni l'inverse. De plus, en ce qui concerne les enfants, rien ne nous assure qu'ils ont réellement entre 14 à 28 ans. Dans cette approche, l'honnêteté et la fiabilité des réponses restent donc incertaines.

Une des difficultés que nous avons rencontrées est que les participants n'ont pas compris que le même pseudonyme familial devait être utilisé par l'enfant et le parent. Bien que cela ait été mentionné plusieurs fois dans le message transmis sur les réseaux sociaux, ainsi que dans la description du questionnaire et dans la question même du questionnaire, la majorité des participants l'ont probablement survolé ou n'y ont pas prêté attention. Cela limite l'exactitude des résultats. Nous avons néanmoins décidé de conserver les réponses individuelles non appariées, car elles apportent des informations précieuses et permettent d'augmenter la taille de l'échantillon, offrant ainsi des données suffisantes pour certaines analyses. La seule exclusion opérée concerne une famille dans l'analyse intra-familiale, que nous verrons dans le chapitre suivant, dont l'enfant ne respectait pas les critères d'âge définis pour l'échantillonnage.

Lorsque nous avons clôturé le questionnaire, nous avons malheureusement constaté que la portée de sa diffusion sur les réseaux sociaux n'a pas été suffisante. Le questionnaire n'a atteint que 50 participants en trois semaines, dont seulement 24 ont utilisé un pseudonyme familial commun. L'objectif initial était d'atteindre au moins 50 participants et de viser 100 réponses. Cette limitation réduit l'exactitude des résultats, car nous devons restreindre l'analyse et l'interprétation à une population réduite.

Nous pouvons donc conclure que la méthode quantitative se distingue par son efficacité en matière de planification, d'organisation, d'élaboration et de diffusion. Toutefois, elle présente certaines limites, notamment la possibilité de biais, ainsi que des contraintes liées à la portée de l'enquête, car il n'est pas toujours facile d'obtenir un échantillon suffisamment large de répondants.

CONCLUSION

En définitive, cette partie méthodologique a permis de faire le point sur les méthodes de collecte de données mobilisées dans le cadre de cette recherche. La problématique définie, centrée sur l'impact du smartphone sur la relation parents-enfants, a permis d'approfondir la compréhension de ses conséquences sur la communication en face à face et sur l'écoute active. La problématique de déterminer si l'utilisation du smartphone peut influencer les capacités communicationnelles a conduit à la formulation de trois questions de recherche, chacune liée à un axe principal de l'étude : la communication en face à face, l'écoute active et le smartphone. Ces questions ont servi de fil conducteur à l'élaboration d'un questionnaire destiné aux familles belges francophones ayant des enfants de la génération Z.

L'approche quantitative, considérée comme la plus adaptée aux objectifs de cette étude, présente des avantages tels que la facilité de diffusion ou la rapidité de collecte des données, ainsi que des inconvénients comme le risque de biais et la difficulté à atteindre certaines personnes. Pour cette recherche, un questionnaire en ligne, diffusé via les réseaux sociaux et inspiré de plusieurs études existantes, a été utilisé afin de mesurer les perceptions des participants. Celui-ci a été structuré en différentes thématiques : les données sociodémographiques, l'utilisation du smartphone, la communication en face à face et l'écoute active.

III. RÉSULTATS

Cette troisième partie du mémoire est consacrée à la présentation et à l'analyse des résultats de notre questionnaire. Dans le cadre de cette recherche, nous avons choisi un questionnaire en ligne ciblant les parents et les enfants de la génération Z. Cette partie nous permettra de vérifier si les bonnes personnes ont été atteintes, de recueillir leurs perceptions sur le thème étudié et, si possible, de comparer les réponses des enfants et des parents. Ces réponses permettront ainsi de déterminer si notre recherche aboutit aux mêmes résultats ou constats que ceux rapportés dans la partie théorique. Cette partie est divisée en 3 sections : la présentation des résultats, l'interprétation des résultats et la réponse aux questions de recherche.

La première section est consacrée à la présentation des résultats. Elle consiste à présenter les données brutes obtenues. Dans cette section, nous détaillerons tout d'abord l'échantillon afin de vérifier si les personnes visées ont bien été atteintes. Les résultats seront ensuite présentés par question, ce qui facilitera la visualisation des données sous forme de chiffres, tout en offrant un aperçu des réponses aux questions ouvertes.

La deuxième section, quant à elle, concerne l'interprétation des résultats. Nous y proposerons une analyse des résultats en fonction de nos trois grands thèmes : l'usage du smartphone, la communication en face à face et l'écoute active. Cette partie nous permettra de tirer des conclusions intermédiaires concernant les perceptions des répondants en nous concentrant exclusivement sur les données obtenues lors de l'enquête. De plus, une étude comparative intra-familiale sera réalisée, permettant de confronter directement les perceptions des parents et des enfants d'une même famille ayant participé à ce questionnaire.

Enfin, la dernière section offrira une analyse plus détaillée des réponses. Nous y examinerons les questions du questionnaire en fonction des questions de recherche, ce qui permettra une analyse approfondie, en particulier par thème et facilitera l'établissement de liens entre notre enquête et les constats formulés par les auteurs analysés dans la partie théorique.

1. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

La première section de cette partie est consacrée à la présentation des résultats. Dans cette section, nous allons présenter l'étude réalisée, c'est-à-dire le questionnaire élaboré dans le cadre de cette recherche, qui a été diffusé pendant plusieurs semaines sur différentes plateformes afin de recueillir le nombre de réponses souhaitées. Nous commencerons par la présentation de l'échantillon des répondants à notre étude afin d'en définir clairement les caractéristiques. Ensuite, nous exposerons les résultats par question, en illustrant les données chiffrées. Cela permettra de bien comprendre la structure du questionnaire avant d'entamer l'interprétation des résultats.

1.1 PRÉSENTATION DE L'ÉCHANTILLON

Comme mentionné précédemment dans la partie méthodologique, le questionnaire de cette recherche visait à atteindre des participants pertinents pour cette analyse et thématique. Pour ce faire, nous avons clairement mentionné les critères dans le questionnaire ainsi que dans le message d'accompagnement publié sur les réseaux sociaux. Cela avait pour but d'attirer les personnes ciblées et d'éviter des réponses non pertinentes. Nous avons donc précisé l'âge, la maîtrise du français et publié le questionnaire dans des groupes strictement belges.

Notre échantillon cible regroupait, comme déjà expliqué, les parents et les enfants appartenant à la génération Z, c'est-à-dire les enfants âgés de 14 à 28 ans. Le questionnaire s'adressait donc à deux groupes différents, mais liés par un lien parental. Dans cette section, nous allons présenter l'échantillon réel de cette étude, c'est-à-dire les personnes ayant effectivement répondu à l'enquête. Cela nous permettra de vérifier si les personnes visées ont bien été atteintes.

Afin de déterminer leur statut, une section du questionnaire était dédiée aux questions sociodémographiques. Ces dernières nous ont permis de classer les participants en fonction de leur âge, leur lieu de résidence, leur niveau d'études, leur profession ainsi que leur rôle dans la famille.

La première question de la section sociodémographique concernait le code postal, ce qui permettait de déterminer subtilement le lieu de résidence des répondants. La majorité, soit 6 répondants sur 50, vivent dans la région d'Anhée (code postal 5537), suivis de 5 personnes à Eupen, 4 à Saint-Vith, 4 à Limbourg, 4 à Jalhay, 3 à Baelen, 3 à Godinne, 2 à Raeren, 2 à Profondeville et le reste se répartit entre Woluwe-Saint-Lambert, Liège, Saint-Nicolas, Kettenis, Walhorn, Eynatten, Welkenraedt, Namur, Flawinne, Mons, Braine-le-Comte, Estinnes, Tirlemont, tandis que 5 répondants sont issus de France.

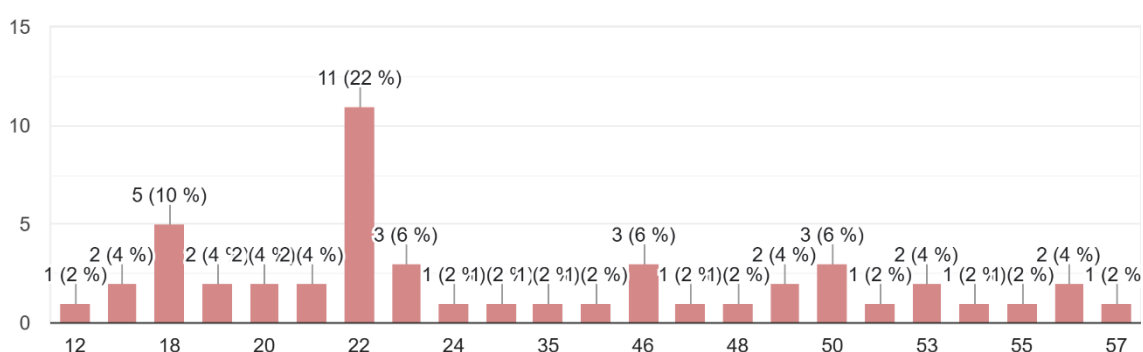
Le plus grand nombre de répondants, 28 au total, provenait de la province de Liège avec une forte représentation de l'Est de la Belgique avec Eupen, Saint-Vith, Limbourg, Raeren, Kettenis, Baelen, Walhorn, Eynatten et Welkenraedt, ce qui s'explique probablement par la proximité géographique du lieu de diffusion du questionnaire. Suivie par des villes de la province de Namur, 13 au total, comme Anhée, Godinne,

Profondeville, Flawinne et Namur. Ensuite, des réponses ont été recueillies dans d'autres villes, comme dans la périphérie bruxelloise avec Woluwe-Saint-Lambert.

Il apparaît que le questionnaire n'a pas été totalement efficace pour ne cibler que des parents et enfants belges puisque certains répondants proviennent de France. Cela dit, il est possible que ces répondants soient de nationalité belge. En publiant dans des groupes belges, nous ne nous attendions pas à toucher des personnes résidant en France. Malgré cela, la portée du questionnaire a largement dépassé le cadre local d'Eupen et s'est principalement concentrée sur la Belgique francophone, ce qui était notre objectif.

2. Quel âge avez-vous ?

50 réponses



La question suivante portait sur l'âge, un critère essentiel pour identifier les membres de la génération Z, définies ici comme les personnes âgées de 14 à 28 ans. La plus jeune personne ayant répondu avait 12 ans, elle ne fait donc pas partie de notre échantillon. Parmi les répondants appartenant à la génération Z, on compte 2 personnes de 17 ans, 7 de 18 ans, 11 de 22 ans et le reste se répartit entre 20 et 24 ans. Aucun répondant n'avait plus de 24 ans, ce qui signifie que nous n'avons pas pu atteindre les aînés de cette génération. De même, les plus jeunes n'étaient pas bien représentés, avec 17 ans étant l'âge le plus jeune. Du côté des parents, la personne la plus jeune avait 27 ans, ce qui supposerait qu'elle ait eu un enfant à 13 ans. On retrouve également plusieurs personnes représentant les âges de 46 ans à 56 ans et plusieurs individuelles de 35 ans, 42 ans, 47 ans, 48 ans, 51 ans, 54 ans, 55 ans et 57 ans.

Les plus jeunes (14 à 16 ans) ainsi que les plus âgés (25 à 28 ans) de la génération Z sont absents de l'échantillon, ce qui limite leur représentation dans cette étude. On observe également une concentration de répondants âgés de 22 ans. Le groupe de parents semble, quant à lui, plus équilibré en termes d'âge. Dans l'ensemble, la génération Z est davantage représentée que leurs parents dans cet échantillon.

En ce qui concerne les noms de famille (ou pseudonymes), seulement 24 répondants sur 50 ont compris que le questionnaire devait être rempli par deux personnes. Ce nombre semble faible, car cette consigne était mentionnée à plusieurs reprises dans le message d'accompagnement, dans la description du questionnaire et dans la question elle-même. Parmi les familles ayant répondu à deux, on retrouve : la famille Avalanche,

la famille Corée, la famille chocolat, la famille gg, la famille Gumball, la famille Quinti, la famille lune, la famille soleil, la famille avocado, la famille glace, la famille Paco et la famille Leosman. Cette dernière ne peut toutefois pas être prise en compte car l'enfant est âgé de 12 ans. Les autres pseudonymes ne sont pas partagés, ce qui empêche d'identifier les binômes parent-enfant. Ainsi, seuls 11 couples parent-enfant, soit 22 réponses, pourront être utilisés pour l'étude comparative.

La question sur le niveau d'études montre que 34% des répondants ont suivi un enseignement supérieur de type court (bachelier professionnalisant) et 30% un enseignement supérieur de type long (master ou un doctorat). 12% ont un enseignement de type secondaire inférieur. Une personne a mentionné un enseignement primaire et une autre, une formation en soins infirmiers. Aucun des répondants n'a déclaré ne pas avoir de diplôme.

Concernant les professions, 21 des 50 répondants sont étudiants. Pour les autres, il y a une diversité notable : des professions dans le secteur médical (infirmières, aide-soignante, puéricultrice, aide-familiale, assistante en recherche clinique, technologues en imagerie médicale), dans l'enseignement, dans le secteur public, mais aussi dans des domaines d'entreprise (dirigeante, ingénieur, consultant, manager, marketing). D'autres domaines concernent l'animation ou la pâtisserie.

La majorité des répondants sont de genre féminin. La question sur le rôle dans la famille, qui est importante dans notre thématique, permettait également de déduire le genre à travers les réponses possibles : mère, père, fille et fils. 50% des répondants ont choisi l'option « fille », suivi de 38% de « mère ». Les « fils » représentent 8%, tandis que les pères sont les moins nombreux avec seulement 4%, soit 2 répondants.

Enfin, concernant la possession d'un smartphone, 100% des répondants ont répondu « oui ». Une réponse négative aurait mis fin au questionnaire.

En conclusion, le questionnaire n'a pas été totalement efficace pour atteindre les profils ciblés. Cela peut s'expliquer par le fait que certaines personnes ne lisent pas attentivement les consignes, notamment en ce qui concerne l'âge. De plus, peu de personnes ont compris que le questionnaire devait être rempli par un duo parent-enfant, ce qui est regrettable, car cela limite les possibilités de comparaison entre les deux générations. Cependant, le fait que tous les répondants possèdent un smartphone, permet d'analyser leurs réponses dans les sections suivantes. Nous pouvons aussi conclure que la majorité des répondants appartient bien à la génération Z, ce qui s'explique probablement par leur forte présence sur les réseaux sociaux et l'utilisation fréquente des outils numériques. La diffusion du questionnaire via des réseaux sociaux personnels, principalement fréquentés par des étudiants ou de jeunes adultes, pourrait expliquer la forte proportion de répondants âgés de 22 ans.

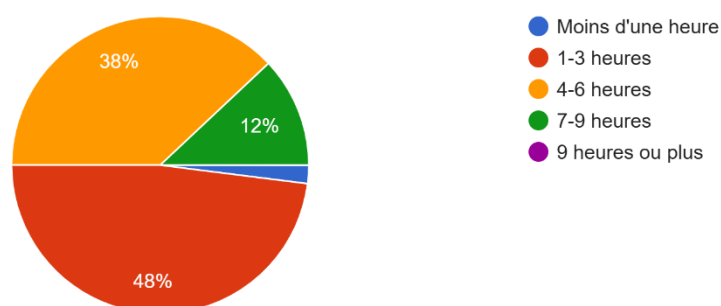
1.2 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS PAR QUESTION

Dans cette section, nous allons présenter les résultats de manière descriptive, question par question. Les données chiffrées, sous forme de texte, sont disponibles dans la troisième annexe également accompagnée des schémas. Nous présentons ici les tendances qui ressortent de l'analyse des données, à partir des perceptions des enfants et des parents, en mettant en évidence les éléments jugés pertinents. Les schémas, générés automatiquement par Google Forms, illustrent l'ensemble des réponses afin d'offrir une vision globale des pourcentages associés à chaque question.

Nous commençons ici par la question 8, qui est la première question de la section « Questions sur l'usage du smartphone ». Les questions précédentes ont été abordées dans la section antérieure, car elles concernaient les aspects sociodémographiques. Cette partie du questionnaire vise à comprendre le rôle du smartphone dans la vie des répondants, aussi bien en termes de qualité que de quantité.

8. Combien d'heures en moyenne par jour utilisez-vous votre smartphone ?

50 réponses

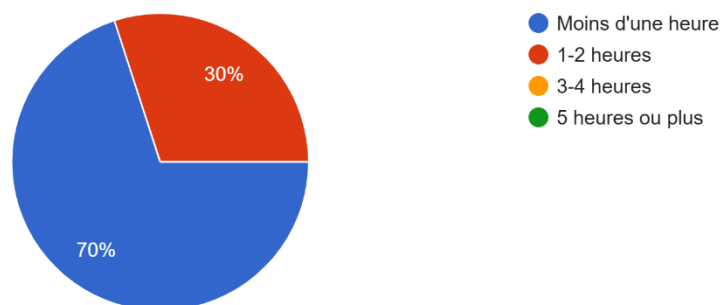


8. Combien d'heures en moyenne par jour utilisez-vous votre smartphone ?

Cette question visait à évaluer la durée quotidienne d'utilisation du smartphone. On constate que les enfants de la génération Z y passent en moyenne plus de temps que les parents. En effet, 14 enfants déclarent utiliser leur smartphone entre 4 à 6 heures par jour, tandis que 15 parents sur 21 estiment y consacrer entre 1 à 3 heures. Il existe donc une différence notable dans les habitudes d'utilisation, les enfants étant plus connectés que les parents. Nous notons également qu'aucun participant n'a indiqué une utilisation de 9 heures ou plus.

9. Combien d'heures par jour passez-vous à communiquer avec les membres de votre famille via smartphone ?

50 réponses

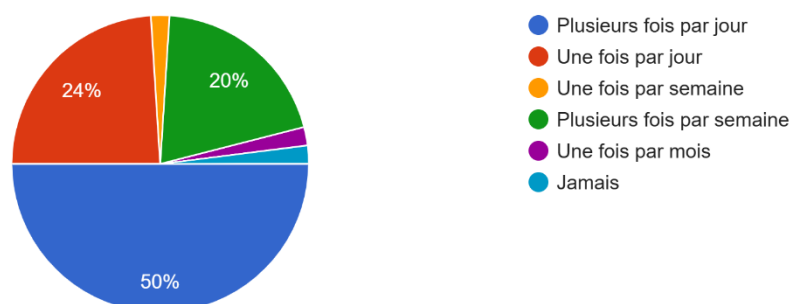


9. Combien d'heures par jour passez-vous à communiquer avec les membres de votre famille via smartphone ?

70% des répondants affirment communiquer moins d'une heure par jour avec leur famille via smartphone. Les 30% restants disent communiquer entre 1 et 2 heures. Aucun répondant n'a déclaré passer 3 heures ou plus à échanger avec leur famille par smartphone. Il n'existe pas de différence significative entre les réponses des parents et celles des enfants, qui semblent globalement en accord sur ce point.

10. Avec quelle fréquence des échanges par smartphone entre parents et enfants ont lieu dans votre famille ?

50 réponses

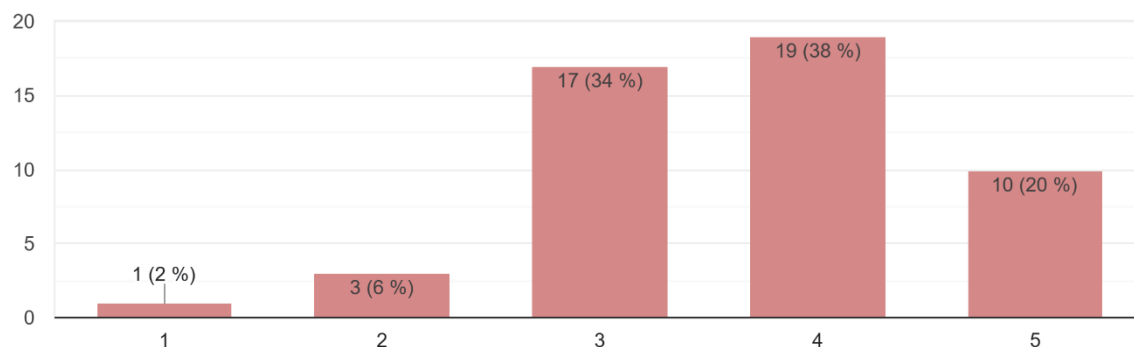


10. Avec quelle fréquence des échanges par smartphone entre parents et enfants ont lieu dans votre famille ?

Parmi les 50 répondants, la moitié affirme communiquer « plusieurs fois par jour » par smartphone. Cette fréquence est partagée par 13 enfants et 12 parents, ce qui montre une certaine cohérence entre les générations. On observe également deux cas uniques : un parent déclare ne jamais utiliser le smartphone pour communiquer avec son enfant (ce que n'affirme aucun enfant), tandis qu'un enfant indique le faire une fois par semaine (ce qu'aucun parent ne mentionne).

11. Comment évaluez-vous le rôle du smartphone dans votre communication familiale ?

50 réponses

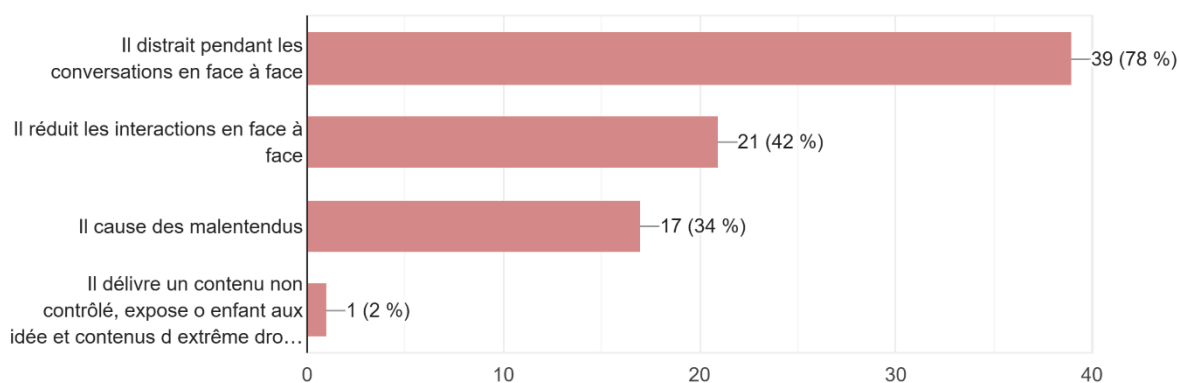


11. Comment évaluez-vous le rôle du smartphone dans votre communication familiale ?

Cette question utilisait une échelle de Likert de 1 à 5, où 1 représentait une perception très négative et 5 très positive. La majorité des parents et enfants jugent le rôle du smartphone comme plutôt positif. Cependant, du point de vue des enfants, l'option neutre est également privilégiée, ce qui correspond également à la deuxième tendance la plus fréquente chez les parents.

12. Quelle est votre perception des impacts négatifs de l'utilisation du smartphone au sein de votre famille ?

50 réponses



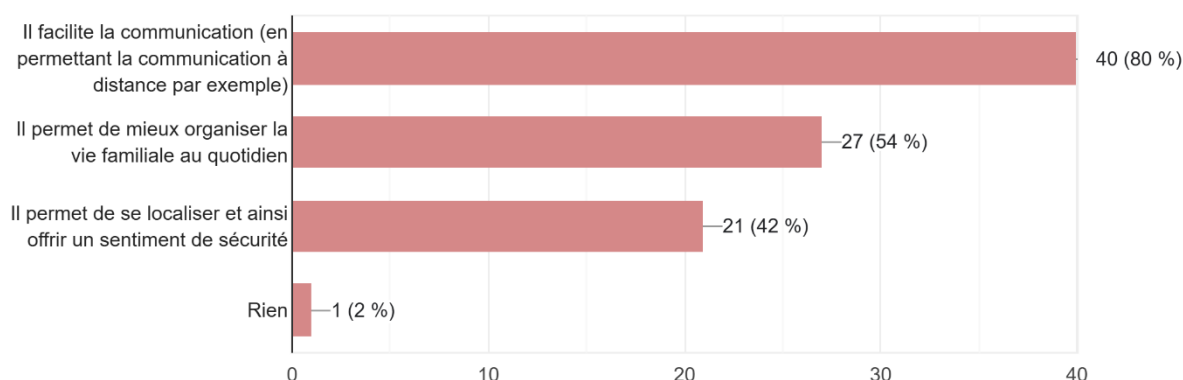
12. Quelle est votre perception des impacts négatifs de l'utilisation du smartphone au sein de votre famille ?

78% des répondants estiment que le smartphone distrait lors des conversations en face à face. Cette opinion est partagée par la majorité des parents et des enfants. Un

parent a également exprimé l'inquiétude que le smartphone expose son enfant aux idées et contenus d'extrême droite et masculinistes.

13. Quelle est votre perception des impacts positifs de l'utilisation du smartphone au sein de votre famille ?

50 réponses

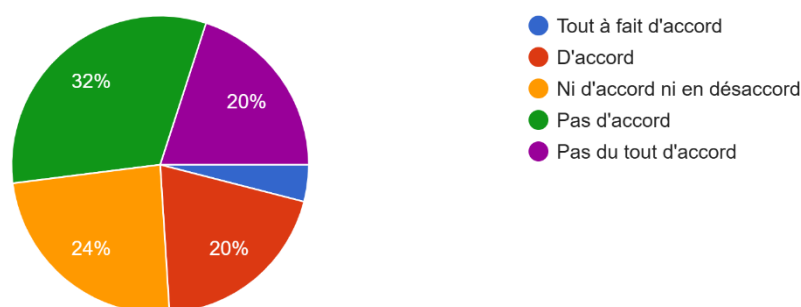


13. Quelle est votre perception des impacts positifs de l'utilisation du smartphone au sein de votre famille ?

Parents et enfants s'accordent à dire que le smartphone facilite la communication, surtout pour la communication à distance. Il est également perçu comme un outil utile pour l'organisation familiale et la localisation des membres de la famille, ce qui apporte un sentiment de sécurité. Une personne souligne cependant que le smartphone n'apporte rien de positif.

14. Je socialise plus par smartphone qu'en personne

50 réponses



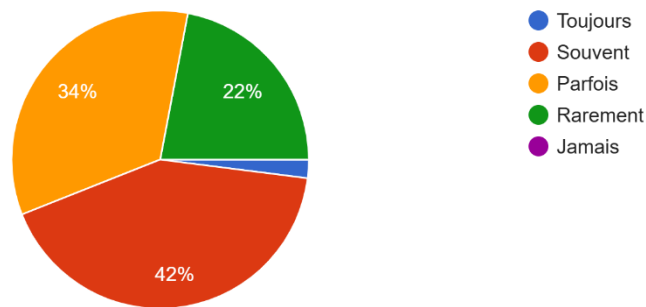
14. Je socialise plus par smartphone qu'en personne

Alors que la majorité des enfants se disent d'accord ou neutres face à cette affirmation, les parents tendent à être en désaccord. Globalement, 52% des répondants

expriment un désaccord, ce qui révèle une tendance à privilégier les interactions en personne.

15. À quelle fréquence utilisez-vous votre smartphone quand vous passez du temps avec votre famille ?

50 réponses

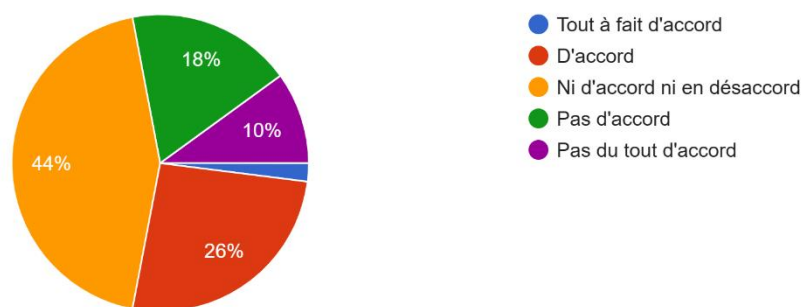


15. À quelle fréquence utilisez-vous votre smartphone quand vous passez du temps avec votre famille ?

La majorité des enfants, soit 15 personnes, déclarent l'utiliser « souvent » en présence de leur famille. Les parents, en revanche, affirment majoritairement l'utiliser « parfois ». Une seule personne, un enfant, dit l'utiliser « toujours ». L'option « jamais » n'a été choisie par aucun des participants.

16. L'utilisation du smartphone renforce vos liens familiaux

50 réponses



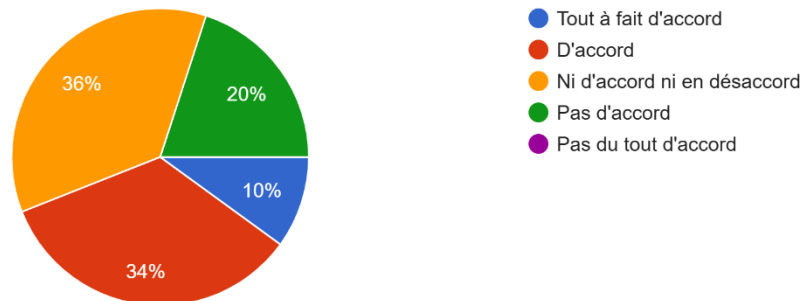
16. L'utilisation du smartphone renforce vos liens familiaux

La majorité des répondants, tant parents que enfants, adopte une position neutre, ce qui reflète une certaine ambivalence dans les justifications. Dans la question ouverte qui accompagnait celle-ci et demandait de justifier leur réponse, plusieurs mentionnent que le smartphone peut faciliter l'organisation ou la communication à distance, mais qu'il peut également nuire à la qualité des échanges en face à face. D'autres estiment toutefois qu'il peut renforcer les liens, par exemple en situation de garde alternée, où il

devient un outil pratique. D'un point de vue plus critique, certains dénoncent le smartphone comme étant une source de distraction pendant les échanges.

17. Vous utilisez votre smartphone de façon trop fréquente au sein de votre famille

50 réponses

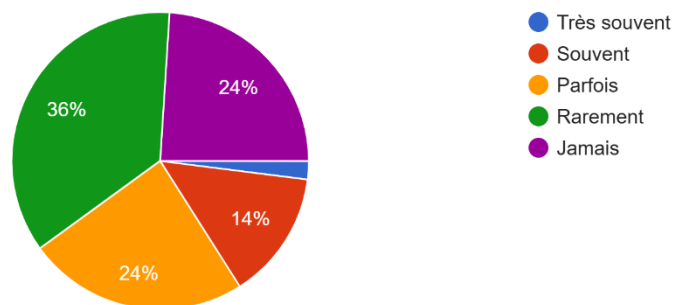


17. Vous utilisez votre smartphone de façon trop fréquente au sein de votre famille

Il existe une certaine divergence selon les générations. Alors que la majorité des enfants de la génération Z reconnaît une utilisation trop fréquente du smartphone au sein de leur famille, les parents adoptent plutôt une attitude neutre face à cette affirmation. Aucun participant n'a cependant exprimé un désaccord total.

18. À quelle fréquence le smartphone provoque-t-il des tensions entre parents et enfants dans votre famille ?

50 réponses

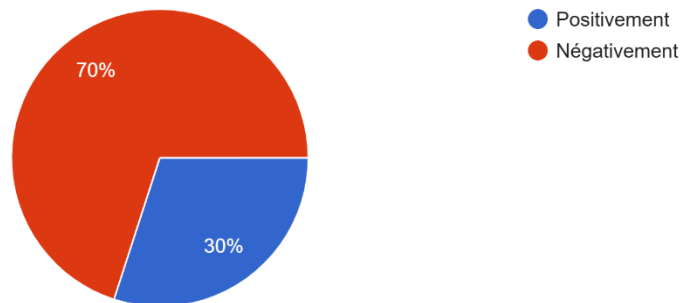


18. À quelle fréquence le smartphone provoque-t-il des tensions entre parents et enfants dans votre famille ?

Les réponses varient : les enfants considèrent que ces tensions surviennent « rarement », tandis que les parents sont plus nombreux à répondre « jamais ». Un seul enfant affirme que cela arrive « très souvent », ce qui n'est le cas pour aucun parent.

19. Pensez-vous que les prochaines évolutions technologiques contribueront positivement ou négativement à la communication au sein des familles ?

50 réponses



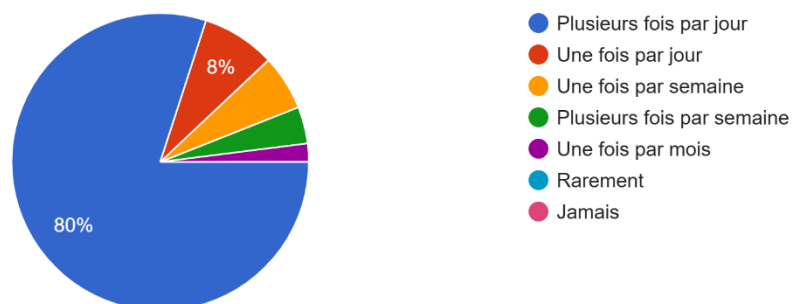
19. Pensez-vous que les prochaines évolutions technologiques contribueront positivement ou négativement à la communication au sein des familles ?

70% des répondants (35 sur 50) estiment que les prochaines évolutions technologiques auront un impact négatif sur la communication familiale, contre 30% qui y voient un potentiel positif. Parents et enfants partagent ici une vision globalement pessimiste.

La section suivante commence par la question 20 et porte sur la communication en face à face, qui constitue l'une des dimensions étudiées où le smartphone pourrait avoir un impact. Dans cette section, les questions visent à déterminer la fréquence d'utilisation du smartphone pendant les interactions en face à face, ainsi que l'état de la communication en face à face au sein des familles.

20. Avec quelle fréquence des échanges en face à face entre parents et enfants ont lieu dans votre famille ?

50 réponses

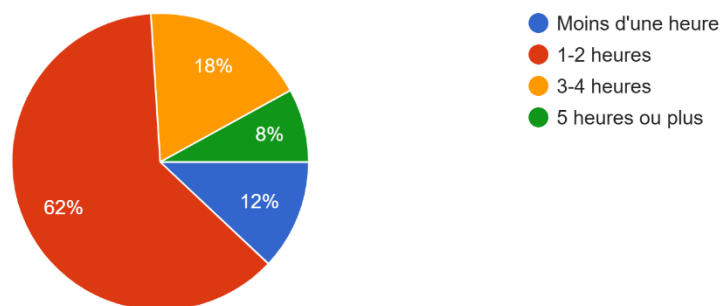


20. Avec quelle fréquence des échanges en face à face entre parents et enfants ont lieu dans votre famille ?

80% des participants déclarent échanger en face à face plusieurs fois par jour avec leur parent ou leur enfant. Ici, les enfants et les parents sont en accord. Cependant, certains enfants affirment échanger plusieurs fois par semaine, voire une fois par mois, alors qu'aucun parent ne partage cette perception. Les parents ont tendance à estimer que la communication est plus fréquente.

21. Combien d'heures consacrez-vous chaque jour à la communication en face à face avec les membres de votre famille ?

50 réponses

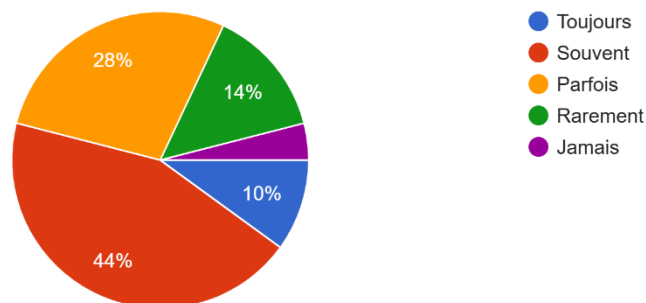


21. Combien d'heures consacrez-vous chaque jour à la communication en face à face avec les membres de votre famille ?

La majorité des parents et des enfants indiquent consacrer entre 1 et 2 heures par jour à la communication en face à face avec les membres de leur famille. Ces échanges sont donc considérés comme modérés par la plupart des répondants.

22. Votre smartphone est-il toujours présent lorsque vous avez des interactions en face à face ?

50 réponses

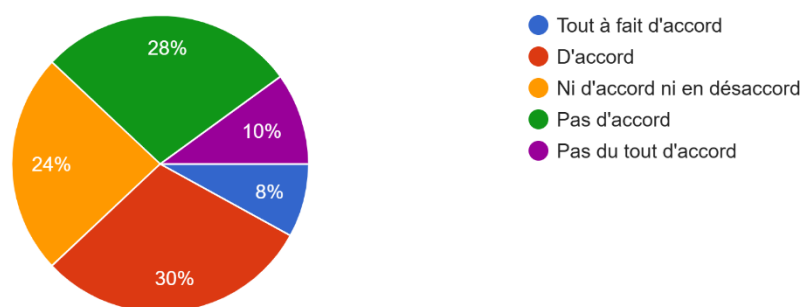


22. Votre smartphone est-il toujours présent lorsque vous avez des interactions en face à face ?

La majorité des répondants enfants se partagent entre les réponses « parfois » et « souvent » tandis que les parents répondent majoritairement « souvent », mais jamais « toujours ». Cela indique une forte présence du smartphone lors des interactions en face à face.

23. Je trouve dérangement que des membres de ma famille utilisent leur smartphone en ma présence

50 réponses

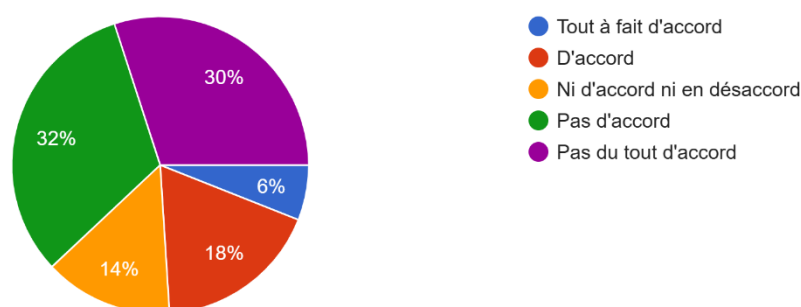


23. Je trouve dérangement que des membres de ma famille utilisent leur smartphone en ma présence

Les opinions des répondants sont partagées. Une majorité d'enfants ne trouvent pas cela dérangement, contrairement à une majorité de parents qui le perçoivent comme un problème.

24. Je communique plus souvent avec ma famille par smartphone qu'en personne

50 réponses

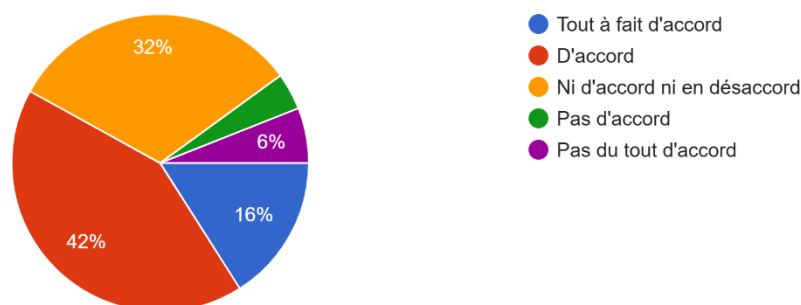


24. Je communique plus souvent avec ma famille par smartphone qu'en personne.

Parents et enfants sont globalement en désaccord ou tout à fait en désaccord avec cette affirmation. La majorité rejette donc l'idée d'une communication majoritairement numérique et affirme privilégier les échanges en face à face en famille.

25. De façon générale, je considère que la présence de la technologie affecte négativement la communication en face à face

50 réponses

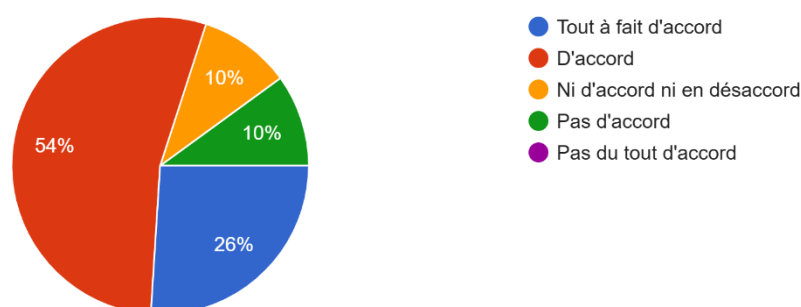


25. De façon générale, je considère que la présence de la technologie affecte négativement la communication en face à face

La majorité des répondants, qu'ils soient enfants ou parents, sont d'accord pour dire que la technologie affecte de manière négative la qualité des échanges en face à face. Les autres adoptent plutôt une position neutre.

26. Vous êtes très satisfait(e) de la façon dont votre famille et vous parlez ensemble

50 réponses

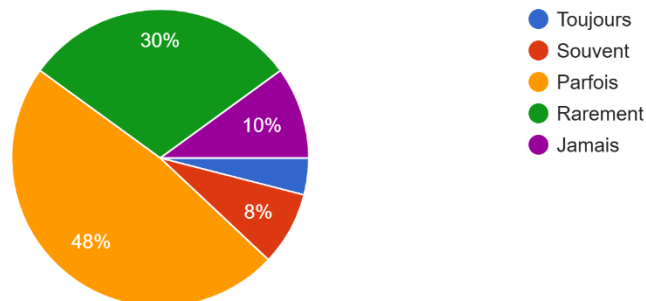


26. Vous être très satisfait(e) de la façon dont votre famille et vous parlez ensemble

54% des répondants sont satisfaits de la manière dont leur famille communique, avec un accord majoritaire aussi bien chez les enfants que chez les parents.

27. À quelle fréquence ressentez-vous le besoin de consulter votre smartphone pendant une conversation en face à face ?

50 réponses

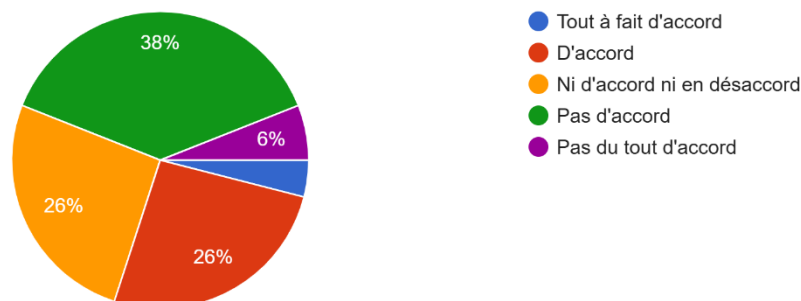


27. À quelle fréquence ressentez-vous le besoin de consulter votre smartphone pendant une conversation en face à face ?

La plupart des parents et des enfants disent ressentir ce besoin « parfois ». Aucun parent n’a indiqué ressentir ce besoin « toujours ».

28. Je considère que le smartphone facilite une communication ouverte dans la famille

50 réponses

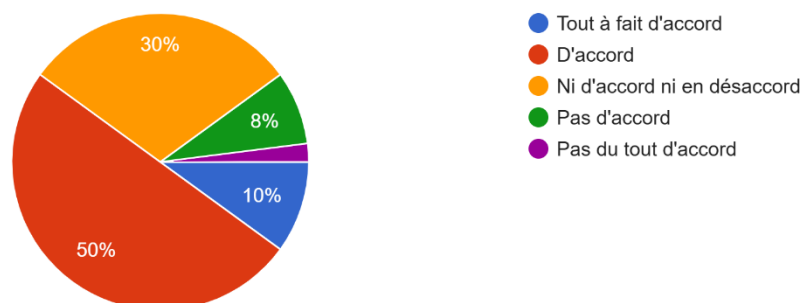


28. Je considère que le smartphone facilite une communication ouverte dans la famille.

La majorité des répondants, parents comme enfants, ne sont pas d’accord d’affirmer que le smartphone facilite une communication ouverte dans la famille. Il existe donc un certain scepticisme quant à la capacité du smartphone à encourager une communication ouverte.

29. Je considère qu'il y a un équilibre entre la communication en face à face et la communication digitale dans ma famille

50 réponses



29. Je considère qu'il y a un équilibre entre la communication en face à face et la communication digitale dans ma famille.

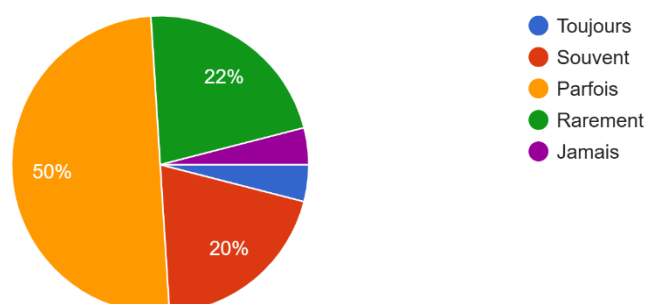
La moitié des répondants (50%) sont d'accord avec cette affirmation. Le plus grand nombre des enfants approuvent, suivis d'un groupe exprimant une opinion neutre. La majorité des parents se dit également d'accord.

La section suivante du questionnaire contient les dernières questions portant sur le thème de l'écoute active, dans le but de déterminer l'impact du smartphone sur celle-ci.

La première question de cette section est la question 30 :

30. Dans quelle mesure vos parents/enfants vous écoutent-ils lorsqu'ils utilisent leur smartphone ?

50 réponses

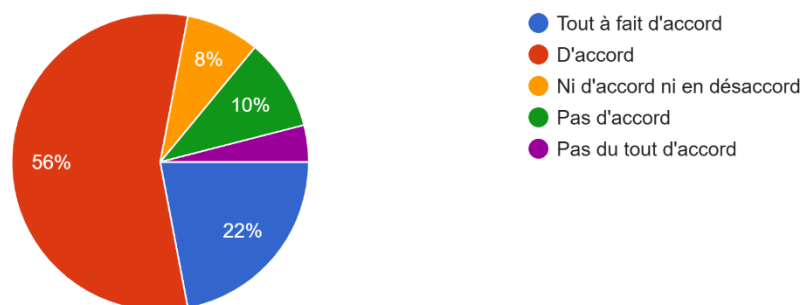


30. Dans quelle mesure vos parents/enfants vous écoutent-ils lorsqu'ils utilisent leur smartphone ?

50% des participants estiment être « parfois » écoutés par leurs proches lorsqu'ils utilisent leur smartphone. Parents et enfants de la génération Z sont ici en accord. Deux enfants affirment cependant que cela n'arrive jamais, alors qu'aucun parent n'a donné cette réponse.

31. J'ai l'impression que l'usage de mon smartphone affecte ma capacité à écouter activement lors de mes interactions

50 réponses

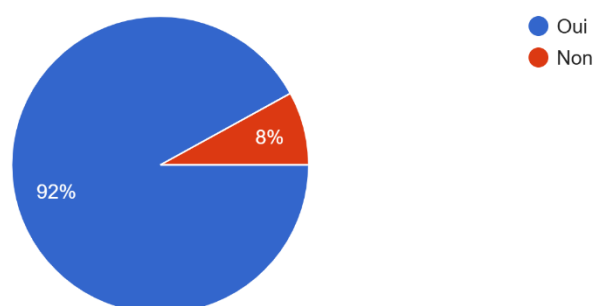


31. J'ai l'impression que l'usage de mon smartphone affecte ma capacité à écouter activement lors de mes interactions

La majorité des répondants, tant parents que enfants, est d'accord avec l'affirmation que l'usage du smartphone affecte leur propre capacité d'écoute active. Aucun parent n'est neutre face à cette affirmation. Plusieurs justifications évoquent une difficulté à rester concentré sur la conversation en utilisant le smartphone. Une fille remarque par exemple qu'elle est « captivée par son téléphone ». Certains, toutefois, affirment pouvoir mettre leur téléphone de côté et ne ressentent pas d'impact négatif sur leur écoute active.

32. Avez-vous remarqué une diminution de l'attention et de l'écoute active de vos proches lorsqu'ils utilisent leur smartphone ?

50 réponses



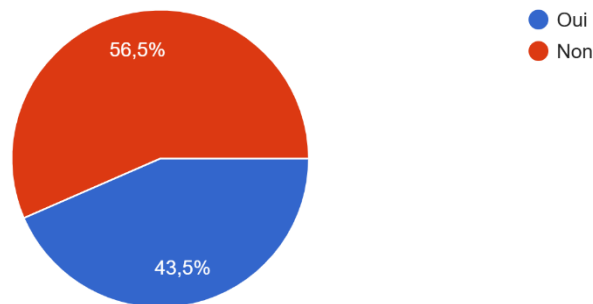
32. J'ai remarqué une diminution de l'attention et de l'écoute active de vos proches lorsqu'ils utilisent leur smartphone ?

Une large majorité (92%), soit 46 répondants sur 50, enfants comme parents, affirme avoir constaté une baisse de l'attention et de l'écoute active chez leurs proches lorsqu'ils utilisent leur smartphone. Ce constat est souvent lié à l'idée que l'écran capte l'attention

et empêche une pleine présence dans l'échange. Une fille illustre dans la question supplémentaire « ma mère ne m'écoute pas quand elle utilise son smartphone, elle n'arrive pas à faire deux choses en même temps ». Les 8% restants n'ont pas perçu de différence.

32.1 Est-ce que cela a eu un impact sur la qualité de vos relations/discussions familiales ?

46 réponses



32.1 Est-ce que cela a eu un impact sur la qualité de vos relations/discussions familiales ?

56,5% répondent que non et 43,5% (davantage d'enfants) estiment que oui.

33. Avez-vous quelque chose à ajouter ?

Certaines personnes ont simplement répondu « non ». D'autres ont exprimé l'idée que le smartphone ne devrait pas être le principal outil de communication familiale. Un répondant écrit : « Je pense que le smartphone ne doit en aucun cas être le moyen principal de communication, il permet un échange d'informations et peut avoir un côté rassurant par le fait d'être toujours joignable ». Un autre ajoute : « Je préfère l'échange en face à face avec mes proches, la relation est plus riche. Certes, l'usage du smartphone permet la transmission d'informations à un niveau organisationnel, il y a un côté rassurant d'être toujours joignable ».

En conclusion, le smartphone est perçu comme un outil utile pour maintenir la communication à distance entre les membres d'une même famille. Toutefois, une majorité des répondants en reconnaît également les effets négatifs et pense que les évolutions futures auront surtout des effets néfastes sur la communication familiale. En ce qui concerne la communication en face à face, les échanges restent fréquents et privilégiés par rapport à la communication numérique. Globalement, le smartphone est perçu comme un perturbateur des échanges en face à face et n'est pas considéré comme un outil favorisant particulièrement une communication ouverte. Parents comme enfants estiment que l'écoute active est affectée par l'utilisation du smartphone. Pourtant, la plupart des répondants se disent satisfaits de leur communication familiale.

Lorsqu'on compare les perceptions des parents et des enfants, on observe une tendance à un temps d'écran plus élevé chez les enfants que chez les parents. De plus,

les enfants déclarent utiliser plus fréquemment leur smartphone en présence d'autres membres de la famille. En matière d'usage, les enfants reconnaissent une utilisation excessive, plus importante de ce qu'admettent les parents. Les enfants ont aussi tendance à socialiser davantage par le biais du smartphone, tandis que les parents privilégient les échanges en face à face. Enfin, les enfants jugent leurs échanges familiaux un peu moins fréquents ou qualitatifs et se montrent aussi légèrement plus critiques vis-à-vis de leur propre capacité d'écoute active.

Dans cette section, nous avons donc présenté l'échantillon ainsi que les résultats par question pour mieux comprendre le questionnaire. Les données chiffrées ont permis une première présentation et dans la section suivante, nous les utiliserons pour interpréter les résultats et proposer une analyse selon les thématiques abordées.

2. INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

Dans cette section, nous présenterons une interprétation intermédiaire des résultats basés sur les perceptions des répondants. Après avoir exposé les résultats sous forme chiffrée dans la section précédente, cette partie vise à analyser ces données et à formuler des interprétations en fonction des réponses aux différentes questions. Cela nous permettra de tirer des conclusions préliminaires avant d'aborder le chapitre suivant, qui se concentrera sur les réponses aux questions de recherche et établira un lien avec la théorie. Nous analyserons les résultats par thème en commençant par l'usage du smartphone qui représente la première dimension abordée dans le questionnaire. Nous poursuivrons avec la communication en face à face, pour enfin traiter les questions de l'écoute active.

2.1 L'USAGE DU SMARTPHONE

La première section du questionnaire analyse l'usage du smartphone, couvrant les questions 8 à 19. En observant les réponses aux questions 8 et 9, nous constatons que la majorité des répondants passent entre 1 et 3 heures par jour sur leur smartphone, mais consacrent généralement moins d'une heure à la communication avec leur famille. Seuls 15 participants sur 50 consacrent entre 1 et 2 heures à cette activité et aucun ne dépasse les 2 heures.

Il existe donc un écart important entre le temps passé sur le smartphone en général et celui consacré à la communication entre membres de la famille. Cela suggère que le smartphone n'est pas principalement utilisé pour la communication familiale, mais plutôt pour d'autres activités.

Cependant, à la question suivante, la moitié des répondants affirment communiquer plusieurs fois par jour avec leurs proches via smartphone, ce qui semble contredire légèrement les réponses précédentes. Cette différence peut être expliquée par la brièveté des échanges ou par une perception subjective du temps consacré à la communication. Les répondants peuvent évaluer différemment la fréquence des échanges familiaux en fonction de la question posée.

Les questions 11, 12 et 13, portent sur la perception des effets du smartphone, tant positifs que négatifs. On constate que la majorité des répondants (19 sur 50) jugent son rôle comme globalement positif. Cette vision favorable se confirme dans les réponses de la question 13, où 40 personnes sur 50 estiment que le smartphone facilite la communication à distance.

Cependant, bien que les répondants voient le smartphone comme un outil utile, ils reconnaissent aussi ses effets négatifs dans les interactions en face à face. En effet, 39 répondants sur 50 affirment que le smartphone distrait lors des conversations directes. Ces réponses montrent que, même si le smartphone est perçu comme un outil pratique, il peut nuire à la qualité des échanges en face à face représentant une source de distraction.

Les réponses à la question 14, concernant la socialisation via smartphone, révèlent une opinion partagée. Une majorité de répondants affirme ne pas socialiser davantage via smartphone qu'en personne, ce qui suggère une préférence pour la communication directe. Cependant, à la question 15, 21 participants sur 50 reconnaissent utiliser souvent leur smartphone lorsqu'ils passent du temps en famille, ce qui montre une tension entre la présence physique et la présence numérique.

Pour la question 16, les réponses sont plus équilibrées, avec un nombre significatif de répondants exprimant une position neutre. Cette diversité pourrait refléter des expériences et perceptions variées, influencées par le contexte d'utilisation au sein de la famille, par exemple en cas de distance géographique. Les justifications des répondants révèlent différents usages du smartphone. Ceux qui sont neutres évoquent son côté fonctionnel, comme la simplification de l'organisation ou les échanges à distance, mais précisent que la communication digitale ne remplace pas celle en face à face. Ils préfèrent les contacts directs et considèrent que le smartphone empêche parfois les interactions sociales. En revanche, ceux qui voient le smartphone de manière plus positive le considère comme un facilitateur, permettant un contact plus fréquent malgré la distance physique. Enfin, ceux qui sont en désaccord jugent que le smartphone est une distraction qui réduit les conversations, diminue l'attention et nuit à la relation. Ces différentes réponses suggèrent que la perception du rôle du smartphone dans la vie familiale et la construction des liens est fortement influencée par l'environnement familial, notamment par la distance physique ou les habitudes de communication. Ainsi, cet outil est perçu, d'une part, comme renforçant les liens familiaux, mais d'autre part, comme affaiblissant ces liens en s'imposant dans les moments partagés en famille.

Les réponses à la question 17 montrent une perception modérée de l'usage personnel du smartphone. 18 participants sur 50 affirment être neutres quant à son utilisation trop fréquente au sein de la famille, tandis que 17 sont d'accord avec cette affirmation. Il n'y a donc pas de consensus clair sur le rôle du smartphone dans la vie familiale. La question 18, qui porte sur les tensions liées au smartphone, révèle que celles-ci apparaissent rarement, mais 35 répondants sur 50 estiment que les prochaines évolutions technologiques contribueront négativement à la communication au sein des familles. Cela suggère une prise de conscience des risques potentiels du smartphone dans le futur.

2.2 LA COMMUNICATION EN FACE À FACE

La section suivante du questionnaire porte sur la communication en face à face au sein de la famille en termes de qualité et de fréquence. Cela permet de comparer la communication en face à face et la numérique via smartphone.

La majorité des répondants (80%) déclarent échanger plusieurs fois par jour avec leur famille en face à face et 62% affirment y consacrer entre 1 à 2 heures par jour, ce qui est supérieur au temps passé à communiquer via smartphone, où 70% des répondants indiquent passer moins d'une heure par jour. Cela suggère que les échanges en personne dominent les interactions familiales.

Cependant, il existe des distractions causées par le smartphone, car 48% des répondants affirment ressentir le besoin de consulter leur téléphone pendant une conversation. Il y a donc une certaine ambivalence : bien que 54% se disent satisfaits de la façon dont ils communiquent en famille, 42% estiment que la technologie affecte négativement cette communication et 38% ne pensent pas que le smartphone facilite les échanges ouverts au sein de la famille. Ces résultats montrent une préférence pour la communication en face à face et une volonté de préserver les liens directs, malgré les distractions numériques. Les répondants ont déclaré consacrer moins d'une heure par jour à la communication entre parents et enfants. Cependant, 50% déclarent échanger plusieurs fois par jour via leur smartphone. Par ailleurs, 62% des participants indiquent passer 1 à 2 heures par jour à communiquer en face à face avec les membres de leur famille, soit plus que par smartphone, où 70% affirment y consacrer moins d'une heure par jour. Selon la question 22, 44% mentionnent que leur smartphone est souvent présent lors des échanges en face à face et 30% trouvent dérangeant que les membres de leur famille utilisent leur smartphone pendant ces moments. Enfin, 32% des répondants affirment ne pas être d'accord avec l'idée qu'ils communiquent davantage par smartphone qu'en face à face avec leur famille.

2.3 L'ÉCOUTE ACTIVE

La dernière partie du questionnaire se concentre sur l'écoute active, afin de déterminer si l'usage du smartphone impacte la qualité de l'attention durant les échanges. 50% des répondants affirment que leurs parents ou enfants les écoutent « parfois » et 22% estiment que cela arrive « rarement ». Cela montre qu'une partie importante de l'attention est détournée par le smartphone. D'ailleurs, 56% des répondants reconnaissent que son usage affecte la capacité d'écouter activement.

Certaines justifications renforcent cette idée : plusieurs participants mentionnent être absorbés par leur écran au point de perdre leur attention pour leur entourage. Un témoignage évoque : « Je pense que le smartphone place son utilisateur dans une posture passive et sur des contenus calibrés pour être transmis en peu de temps. Donc ça ne pousse pas à prendre le temps nécessaire pour avoir une attention soutenue dans une conversation normale ». Cette tendance ne concerne pas seulement les répondants, mais leur perception des autres : 92% affirment remarquer une baisse de l'attention et de l'écoute active chez leurs proches lorsqu'ils utilisent leur smartphone. Cela montre que l'écoute active est largement perçue comme affectée par le smartphone. Un exemple significatif est donné par un enfant qui témoigne : « Ma mère ne m'écoute pas quand elle utilise son smartphone, elle n'arrive pas de faire deux choses en même temps ». Cette citation illustre clairement que l'attention est détournée, un ressenti qui semble être partagé au sein de la famille.

Malgré cette prise de conscience, une majorité des répondants considère que cela n'a pas d'impact majeur sur leurs relations familiales. 56,5% estiment que cette tendance ne nuit pas à la qualité de leurs relations, ce qui suggère une certaine acceptation de la présence du smartphone lors des échanges en face à face.

2.4 ÉTUDE COMPARATIVE INTRA-FAMILIALE

Le questionnaire de cette étude s'adressait aux parents et aux enfants de la génération Z. L'objectif était de recueillir et de comparer les avis des membres d'une même famille, reconnaissable par un pseudonyme commun. Cependant, bien que cet aspect ait été précisé, seules 13 familles ont compris qu'il fallait remplir le questionnaire à deux. Dans cette section, nous comparerons certains couples qui peuvent être pris en compte. Nous avons retenu ces cinq familles pour l'analyse comparative afin d'offrir une diversité de profils (tels que le genre, le métier, le temps d'utilisation du smartphone, etc.) et ainsi mettre en évidence une variété de situations familiales. Certaines familles montrent des écarts dans la perception de l'usage du smartphone, tandis que d'autres présentent une vision plus homogène. Cette sélection permet ainsi d'avoir un aperçu nuancé des dynamiques familiales autour de l'usage du smartphone.

- La famille Avalanche

La famille Avalanche est composée d'un fils étudiant et d'un père ingénieur. Le fils passe 7 à 9 heures par jour sur son smartphone, contre 1 à 3 heures pour le père. Les deux affirment passer moins d'une heure à communiquer avec leur famille via cet outil. Les deux perçoivent le smartphone comme plutôt positif dans leur communication et qu'il facilite la communication. Le père affirme qu'il ne socialise pas plus par téléphone qu'en personne, tandis que le fils est neutre à ce sujet. Le fils est en accord d'affirmer qu'il y a une utilisation trop fréquente dans la famille alors que le père n'est ni en accord ni en désaccord mais les deux estiment qu'il ne cause que rarement des tensions familiales. En ce qui concerne l'écoute active, le fils affirme que le GSM impacte sa capacité d'écoute active parce qu'il est focalisé sur celui-ci et oublie ce qui se passe autour de lui. Le père ne sent pas que le GSM impacte son écoute active, affirmant qu'il privilégie la communication orale.

- Famille Corée

Cette famille est composée d'une mère assistante en recherche clinique et d'une fille étudiante. La fille passe 7 à 9 heures sur son smartphone et communique moins d'une heure avec sa famille. La mère l'utilise 1 à 3 heures par jour et plusieurs fois pour communiquer avec la famille. La fille juge le rôle du smartphone comme neutre, estimant qu'il facilite la communication à distance mais réduit les interactions en face à face. Les deux considèrent qu'il ne cause pas de tensions et qu'il contribuera positivement à la communication dans le futur. Les échanges en face à face ont lieu plusieurs fois par jours et pendant quelques heures sans présence du téléphone. La fille déclare qu'elle communique plus par téléphone qu'en personne avec sa mère alors que la mère déclare le contraire. Pour ce qui est de l'écoute active, les deux ont remarqué une diminution de l'attention de la part des membres de la famille et déterminent que leur parent ou enfant ne les écoute que parfois. La mère détermine que cela a un impact sur leur relation alors que la fille affirme que non.

- Famille chocolat

La famille chocolat est représentée par une mère aide familiale et une fille étudiante en kinésithérapie qui passent 1 à 3 heures sur leur smartphone et communiquent plusieurs fois par jour avec leur famille. Les deux affirment qu'elles socialisent plus par téléphone qu'en personne et conviennent qu'il facilite la communication mais distrait lors des échanges en face à face. La fille est neutre quant à l'idée que le smartphone renforce les liens familiaux, tandis que la mère le perçoit positivement déclarant qu'il augmente les échanges et offre un sentiment de sécurité. Toutes deux confirment échanger plus souvent en face à face que par smartphone et qu'il affecte leur capacité d'écouter activement.

- Famille Gumball

Dans cette famille, la mère est infirmière et le fils chômeur en formation. Ils communiquent moins d'une heure par jour via téléphone mobile. Les deux perçoivent le rôle du smartphone dans la famille comme positif affirmant qu'il facilite la communication mais distrait pendant les conversations en face à face. Le fils socialise plus via cet outil, tandis que la mère préfère les échanges en personne. Les deux considèrent que les évolutions technologiques futures affecteront négativement la communication familiale, mais ne trouvent pas spécialement que l'utilisation du smartphone par d'autres membres de la famille est dérangeante. Ils considèrent tous deux que la capacité d'écoute active est affectée parce que le smartphone capte trop l'attention.

- Famille soleil

La mère institutrice et la fille étudiante échangent plusieurs fois par semaine via smartphone et l'évaluent positivement. Les deux perçoivent qu'il peut renforcer les liens familiaux, surtout lorsqu'elles sont séparées parce que la fille est à l'université ou en cas de garde alternée. Les deux confirment échanger plusieurs fois par jour en face à face pour une durée de 1 à 2 heures. Elles sont toutes deux satisfaites de leur communication et perçoivent le téléphone comme un facilitateur mais affectant leur capacité d'écoute active.

En analysant les résultats de ces cinq familles, nous pouvons constater que les enfants de la génération Z passent systématiquement plus de temps sur leur smartphone que leurs parents. Nous observons également une différence de perception de l'usage. Les parents ont tendance à privilégier la communication en face à face. Cependant, bien que les enfants la valorisent aussi, ils adoptent une position plus ambivalente et reconnaissent la place du smartphone dans leur socialisation. On peut également souligner que les deux générations partagent une conscience commune des avantages et inconvénients du smartphone, où les deux générations en reconnaissent à la fois les apports et les limites. En ce qui concerne l'écoute active, une conscience commune de son altération liée à l'usage du smartphone, sans que celui-ci soit considéré comme une source de tensions dans la vie familiale. Ce sentiment est partagé par les enfants et les parents de même famille.

En conclusion, l'analyse intermédiaire des résultats révèle un usage élevé du smartphone, mais la communication en famille n'en n'est pas l'activité principale. Bien que la majorité des répondants communiquent fréquemment avec leur famille via téléphone, le temps consacré à ces échanges est relativement faible. Le smartphone est perçu comme facilitateur, mais ses effets négatifs sont également reconnus et la majorité préfère la communication en face à face plutôt que la digitale. Concernant l'écoute active, elle est perçue comme affectée par cet outil, entraînant une attention partagée, mais les répondants n'estiment pas que cela impacte la qualité de leurs relations.

3. RÉPONSE AUX QUESTIONS DE RECHERCHE

Cette troisième section est consacrée à l'interprétation des résultats en lien avec les questions de recherche. Il s'agit ici de mettre en relation les données chiffrées et le cadre théorique, de relever les parallèles éventuels ou, au contraire, les incohérences. Pour chaque question de recherche, nous analyserons les questions correspondantes du questionnaire et les comparerons aux résultats rapportés dans la littérature.

Nous commencerons par la question de recherche 1 concernant l'utilisation du smartphone et ses impacts sur la communication en face à face, puis nous poursuivrons avec la question de recherche 2 sur le rôle du smartphone dans la communication entre parents et enfants. Enfin, nous terminerons par la question de recherche 3 qui cherche à déterminer l'influence du smartphone sur l'écoute active.

3.1 QR1 : EN QUOI L'UTILISATION DES SMARTPHONES AU SEIN DE LA FAMILLE INFLUENCE-T-ELLE LES INTERACTIONS EN FACE À FACE ENTRE PARENTS ET ENFANTS ?

Comme analysé précédemment, le plus grand nombre des participants perçoit l'impact du smartphone au sein de la famille comme « positif », tandis qu'une seule personne sur 50 le considère comme « très négatif ». Ces résultats ne confirment pas totalement les théories présentées, où la majorité des auteurs comme Drago (2015), Öze (2017), Gladden (2018), Vogelsang (2018) ou Otebiyi (2024) soulignent plutôt les effets négatifs du smartphone sur les interactions familiales. Les auteurs cités se sont principalement basés sur des observations.

Cependant, en ce qui concerne les effets négatifs potentiels, une large majorité reconnaît que le smartphone distrait pendant les conversations et réduit les interactions en face à face. Cela rejoint les constats théoriques selon lesquels le smartphone est une source majeure de distraction, qui peut même remplacer totalement l'échange direct. Un parent a d'ailleurs précisé que le smartphone « distrait pendant les conversations en face à face. Il réduit les interactions en face à face. Il délivre un contenu non contrôlé, expose mon enfant aux idées et contenus d'extrême droite et masculinistes », ce qui rejoint les préoccupations croissantes soulevées dans la littérature comme les problèmes de santé, l'addiction ou les dangers des contenus retrouvés en ligne (Danet, Martel & Miljkovitch, 2017 ; Dupin, 2018).

La réduction des interactions en face à face est donc confirmée ici et s'inscrit dans la logique de ce qu'expriment Drago (2015) ou Vogelsang (2018), qui l'analysent dans un contexte général et non spécifiquement familial, à savoir que la communication numérique tend à remplacer la communication directe. Celle-ci est pourtant essentielle pour développer les compétences interpersonnelles (Öze, 2017 ; Gladden, 2018 ; Kneidinger-Müller, 2018 ; Vogelgesang, 2018 ; Otebiyi, 2024). Paradoxalement, 80% des répondants affirment qu'ils communiquent plusieurs fois par jour en face à face avec leur famille et consacrent souvent plus d'une heure à ces échanges. Cela contredit en partie les théories affirmant une forte réduction des échanges en face à face. Il semble donc

que malgré les distractions causées par le smartphone, les familles interrogées maintiennent des interactions régulières en face à face, ce qui suggère un certain équilibre entre la communication numérique et directe.

Du côté des impacts positifs, 80% estiment que le smartphone facilite la communication à distance. Ces résultats viennent nuancer les théories, où nous avons pu constater que la majorité des auteurs considèrent que le smartphone a des impacts négatifs sur la communication en face à face. Bien que Yu (2023) avait déjà souligné certains aspects positifs, notamment dans le cadre professionnel, les réponses au questionnaire montrent que ceci est également le cas dans le cadre familial.

Concernant la socialisation, les réponses sont plus mitigées, 32% ne sont pourtant pas d'accord pour dire qu'ils socialisent davantage par smartphone qu'en face à face, ce qui contraste avec les travaux de Drago (2015) affirmant l'inverse dans un contexte plus général. De plus, plusieurs auteurs ont affirmé que les conversations interpersonnelles diminuent. Il semble pourtant que, dans cette étude, la communication directe reste prioritaire. Certains auteurs établissent que la présence du smartphone et le phénomène de phubbing, où l'appareil agit comme perturbateur, sont surtout présents chez les jeunes adultes. Dans notre étude, parmi les 42% ayant indiqué utiliser souvent leur smartphone lorsqu'ils passent du temps en famille, la majorité est âgée de 18 à 22 ans, ce qui confirme les observations théoriques (Drago, 2015 ; Öze, 2017 ; Kneidinger-Müller, 2018 ; Vogelgesang, 2018 ; Gladden, 2018 ; Gupta, 2021 ; Yu, 2023 ; Bratina, 2023 ; Otebiyi, 2024).

Dans la partie théorique, nous avons également souligné que l'utilisation du smartphone peut affecter les relations familiales. Par cette étude, nous avons voulu vérifier si cela se confirme. Des auteurs comme Pari Ccama (2019), Romero-Ruiz et al. (2017) ou Deol & Meenakshi (2021) affirment que les interactions et la communication familiale se transforment et que les smartphones peuvent causer des malentendus. Cette communication de plus en plus digitalisée provoque alors des tensions au sein des familles. Toutefois, les réponses à notre questionnaire montrent que le smartphone ne génère que rarement, voire jamais, des tensions familiales, ce qui contredit les conclusions théoriques.

La majorité des participants pensent que les prochaines évolutions technologiques auront un impact négatif sur la communication familiale, ce qui est donc en cohérence avec la théorie. Cependant, nous constatons qu'en 2025, les familles ne perçoivent pas encore le smartphone comme un perturbateur majeur, contrairement à ce qu'affirment des auteurs comme Dupin (2018), selon qui le smartphone génère des conflits, des situations de négociation plus fréquentes et des désaccords concernant la fréquence d'utilisation de cet outil dans un contexte familial.

Les répondants de cette étude considèrent également que la présence de technologies impacte négativement la communication en face à face. Il y a donc une prise de conscience de l'influence du smartphone sur la communication, sans nécessairement entraîner des tensions familiales. Malgré cela, la majorité des

participants se disent satisfaits de la communication familiale, ce qui indique que le smartphone n'est pas perçu aussi négativement que dans la littérature théorique.

Pour conclure et offrir une réponse à la question, il existe donc plusieurs parallèles entre les résultats de notre étude et les théories analysées dans la partie théorique : dans les deux cas, le smartphone est reconnu comme ayant des effets positifs et négatifs. Toutefois, cette étude montre une tendance plus positive. Les répondants perçoivent l'impact du smartphone de manière plus positive que la littérature. Le smartphone est vu comme un outil omniprésent, mais qui ne contribue pas nécessairement au détriment des relations familiales. Il est devenu un élément du quotidien dont l'impact dépend surtout de l'usage qui en est fait. Personnellement, je considère cette prise de conscience comme encourageante, car elle offre l'opportunité de réorienter la communication familiale vers une dynamique plus positive et de favoriser un équilibre entre la technologie et les échanges humains.

3.2 QR2 : DANS QUELLE MESURE L'UTILISATION DES SMARTPHONES AU SEIN DE LA FAMILLE PEUT-ELLE FAVORISER (OU NON) LA COMMUNICATION ENTRE PARENTS ET ENFANTS ?

Un grand nombre des participants affirme passer entre 1 à 3 heures sur leur smartphone par jour. Cependant, ils communiquent généralement moins d'une heure quotidiennement avec leurs proches via cet outil, bien que la moitié déclare échanger plusieurs fois par jour avec leurs parents. Cette tendance ne confirme pas entièrement ce qui est décrit dans la théorie, notamment par Pari Ccama (2019), qui affirme que les conversations digitales tendent à remplacer les conversations en face à face au sein des familles d'étudiants universitaires. Au contraire, les résultats montrent que les interactions physiques restent majoritaires, ce qui contredit les recherches d'Egielewa et Umolu (2022), qui ont observé que la communication numérique dépasse largement les échanges en personne dans le contexte familial.

Concernant les liens familiaux, 44% des répondants restent neutres lorsqu'il s'agit d'affirmer que l'utilisation du smartphone renforce leurs liens familiaux. La majorité d'entre eux déterminent, qu'il facilite la communication ou l'organisation, mais les répondants préfèrent quand même la communication en face à face. 26% estiment qu'il est un facilitateur, notamment pour maintenir le contact avec des membres de la famille éloignés ou dans des situations de garde alternée pour faciliter l'organisation et offrir un sentiment de sécurité.

Sarwar & Soomro (2013) ainsi que Rather & RATHER (2019) avaient également souligné l'importance du smartphone pour maintenir le lien à distance dans un contexte général et non strictement familial. Cette communication à distance est considérée comme l'un des principaux avantages du smartphone qui permet de rester en contact avec les amis, mais aussi avec les membres de la famille qui peuvent être éloignés ou rarement vus. Cependant, des auteurs comme Pari Ccama (2019), indiquent que le smartphone peut également avoir des impacts négatifs sur la relation parents-enfants. D'autres chercheurs, tels que Romero-Ruiz et al. (2017), Dan & Zamfirescu (2022) ainsi

qu'Egielewa & Umolu (2022), soutiennent même que le smartphone détériore les échanges en face à face, affaiblit les liens interpersonnels et affecte négativement les dynamiques familiales en attirant davantage l'attention sur l'outil numérique que sur les interactions humaines.

Dans la théorie, plusieurs auteurs insistent sur le fait que le téléphone est une source majeure de distraction qui nuit à la qualité des liens familiaux. Bien que cet aspect de distraction soit confirmé par les résultats du questionnaire, la théorie insiste davantage sur l'idée que les technologies diminuent considérablement les échanges en face à face et la socialisation, ce qui affecte la relation parents-enfants et qui mène à des échanges passifs (Pari Ccama, 2019). Cet effet n'a cependant pas été pleinement confirmé par les répondants de cette recherche.

En ce qui concerne la fréquence d'utilisation du smartphone au sein de la famille, les avis des répondants sont nuancés. Beaucoup se montrent indécis, certains sont d'accord avec son usage trop fréquent, tandis que d'autres restent hésitants. Selon la théorie, l'utilisation du smartphone durant les interactions familiales provoquent des distanciations importantes. Pourtant, la majorité des répondants indiquent qu'ils communiquent davantage en personne qu'à travers leur smartphone. Dans la littérature, au contraire, des auteurs comme Allard, Creton et Odin (2014) affirment que le smartphone est devenu le moyen de communication et d'expression le plus courant dans la société. Egielewa & Umolu (2022) ainsi que Pari Ccama (2019) soutiennent aussi que l'usage du smartphone dans la vie quotidienne des familles a pris une telle ampleur qu'il réduit progressivement le contact physique au sein d'un même foyer. Ce constat n'a pas été affirmé par les participants à notre étude, qui affirment privilégier les échanges en face à face. Ainsi nous constatons que, contrairement à ce qu'affirme la théorie, le smartphone n'est pas perçu comme l'outil de communication principal au sein des familles, mais qu'elles privilégient davantage les échanges directs.

Pour conclure, les réponses au questionnaire montrent que l'utilisation du smartphone ne favorise pas particulièrement la communication entre parents et enfants. S'il facilite la communication à distance, les échanges restent majoritairement réalisés en face à face, qui est la méthode de communication privilégiée par les familles. Même si le smartphone n'est pas perçu comme un facteur affectant gravement la qualité des relations, il est néanmoins perçu davantage comme une source de distraction que comme un véritable facilitateur d'échanges. Le smartphone ne favorise donc pas particulièrement la communication au sein de la famille, mais il ne provoque pas non plus une forte diminution des échanges en face à face. Dans la théorie, il est présenté de manière plus négative, tandis que, d'après les résultats du questionnaire, il paraît plutôt comme un outil facilitateur qui n'entraîne pas nécessairement une détérioration des échanges familiaux. Selon moi, il paraît donc essentiel de continuer de garder les interactions en face à face surtout au sein des familles afin d'en préserver la qualité et d'éviter la détérioration de la communication en face à face.

3.3 QR3 : COMMENT L'UTILISATION DES SMARTPHONES AU SEIN DE LA FAMILLE AFFECTE-T-ELLE LA PRATIQUE DE L'ÉCOUTE ACTIVE CHEZ LES ENFANTS ?

Cette dernière question de recherche porte sur la pratique de l'écoute active. À travers celle-ci, nous souhaitons examiner l'éventuel impact du smartphone sur cette compétence. En effet, cet aspect demeure encore peu exploré dans les recherches scientifiques actuelles.

Le questionnaire montre que la moitié des participants estiment que leurs proches ne les écoutent que parfois ou rarement lorsqu'ils utilisent leur smartphone. Ce constat rejoint celui des auteurs comme Bhatnagar et Bhatnagar (2011), Hoppe (2018) ou Vanitha (2022), qui soulignent que l'écoute devient de plus en plus passive dans un contexte général, sans se concentrer spécifiquement sur les relations familiales.

De plus, plus de la moitié des participants reconnaissent que leur propre capacité d'écoute active est affectée lorsqu'ils utilisent leur smartphone pendant des interactions. L'appareil détourne l'attention et est une distraction, ce qui confirme les constats de Lamri et al. (2022). Ce constat est également vrai pour les proches. 92% des participants remarquent une diminution de l'attention et de l'écoute active de leurs proches lorsqu'ils sont absorbés par leur smartphone.

Cependant, malgré cette diminution d'écoute active, la majorité des participants estime que cela n'affecte pas significativement la qualité globale des relations ou discussions familiales. Ce résultat, issu de notre enquête, n'est pas totalement en accord avec les constats de la théorie, qui analyse la question dans un contexte plus général et affirment que l'écoute active est essentielle pour assurer une bonne communication et établir des liens significatifs. Une mauvaise écoute peut être une conséquence de l'utilisation des nouvelles technologies et engendre des obstacles relationnels, affecte les capacités communicationnelles et pourrait ainsi détériorer les échanges entre parents et enfants (Rogers & Farson, 1987 ; Bhatnagar et Bhatnagar, 2011 ; Vanitha, 2022 ; Lamri et al., 2022).

En conclusion, l'utilisation du smartphone au sein de la famille est perçue par les parents et les enfants comme impactant leur capacité d'écoute active ainsi que celle de leurs proches. Cela peut être expliqué par le détournement de l'attention et de la concentration que provoque le smartphone, ce qui a également été mis en avant par les répondants. Cette distraction n'est pourtant pas vue comme ayant un effet majeur sur la qualité des relations familiales. Ainsi, pour répondre à la question de savoir si l'utilisation des smartphones au sein de la famille affecte la pratique de l'écoute active chez les enfants, il paraît que oui, elle conduit à une diminution d'écoute active, tant chez l'enfant que chez le parent, en provoquant une distraction et une baisse de l'attention. À mon sens, cette perte d'écoute active pourrait représenter d'importantes barrières relationnelles dans le futur. Il convient donc de rester vigilant et de continuer à privilégier les échanges en face à face avec nos proches afin d'éviter de fragiliser les liens et d'assurer la qualité des interactions.

CONCLUSION

En définitive, la partie « résultats » a permis de présenter et d'analyser les données collectées à travers un questionnaire en ligne adressé à la fois aux enfants belges francophones de la génération Z et à leurs parents. Nous avons obtenu 50 réponses issues de différentes villes de Belgique, avec une majorité d'enfants parmi les répondants. Parmi ces réponses, 11 couples parent-enfant ont pu être formés. Ce nombre est en dessous de l'échantillon souhaité, qui devait idéalement être composé uniquement de paires parent-enfant.

Cette étude a permis de confronter les perceptions des parents et enfants autour de trois grandes thématiques : l'usage du smartphone, la communication en face à face et l'écoute active. Cela nous a permis d'identifier les domaines où leurs perceptions convergent ou divergent. L'analyse a été menée à trois niveaux : d'une part, une analyse quantitative des perceptions exprimées selon les deux groupes ; d'autre part, une interprétation qualitative et pour finir, une analyse des résultats selon les questions de recherche et en perspective avec la littérature existante.

Nous avons pu constater que la communication familiale n'est pas l'activité principale réalisée sur smartphones. Le smartphone, même s'il est généralement perçu comme ayant des impacts positifs et négatifs, est rarement considéré comme ayant un effet significatif sur la qualité des relations familiales. Globalement, la communication en face à face reste priorisée au sein du cadre familial, bien que le smartphone soit souvent présent.

Concernant l'écoute active, les résultats indiquent qu'elle est perçue comme impactée par l'usage du smartphone que ce soit chez soi ou chez les autres. Cependant, son impact est perçu comme modéré et ne semble pas altérer de manière significative la qualité des relations familiales. L'analyse intra-familiale a permis d'examiner directement les divergences ou similitudes de perception entre un parent et son enfant.

Nos questions de recherche ont structuré l'étude et ont chacune apporté un éclairage spécifique. La première question de recherche s'est intéressée à la manière dont le smartphone est perçu dans la communication en face à face entre parent et enfant. Son intérêt réside dans la comparaison directe des perceptions des deux groupes (parent et enfant) sur un même phénomène, ce qui n'avait pas été fait dans les études antérieures sur lesquelles notre questionnaire s'est appuyé.

La deuxième question de recherche visait à explorer si la communication familiale pouvait être favorisée grâce au smartphone. Elle permet une lecture plus nuancée que celle généralement retrouvée dans la littérature. Cette recherche a montré que le smartphone n'est pas perçu comme un outil favorisant la communication familiale. Il est plutôt considéré à la fois comme un facilitateur et une source de distraction. Les échanges en face à face restent privilégiés.

La troisième question de recherche constitue la dimension la plus novatrice de ce travail. À notre connaissance, aucune étude ne s'est spécifiquement penchée sur

l'impact du smartphone sur l'écoute active en contexte familiale. Cette compétence communicationnelle est centrale dans les relations interpersonnelles mais n'est que rarement explorée dans ce type de recherche. Notre étude met en lumière que l'écoute active peut être impactée par le smartphone, mais cet impact n'est pas perçu comme un facteur déterminant la qualité globale des interactions et relations familiales. Cette piste ouvre donc de nouvelles perspectives pour de futures recherches.

CONCLUSION

Cette recherche s'intéresse à l'impact du smartphone sur la relation parents-enfants, en particulier ses conséquences sur la communication en face à face et l'écoute active, une thématique de grande actualité dans un monde hyperconnecté où les smartphones occupent une position incontournable dans la vie quotidienne de chacun. Comme le suggère la théorie, ces appareils facilitent la communication et connectent les individus à distance, mais ils peuvent aussi constituer une menace pour les relations interpersonnelles. L'objectif de cette étude était donc de déterminer l'impact du smartphone selon la perception des répondants belges.

Cette recherche s'inscrit dans le domaine de la communication et dans un contexte familial. L'objectif était d'évaluer la perception de l'impact de l'utilisation des smartphones sur la qualité de la communication en face à face entre parents et enfants et d'analyser si cette utilisation influence la capacité d'écoute active. Pour répondre à ces objectifs, trois questions de recherche ont été formulées, reposant sur les trois piliers thématiques de notre étude : le smartphone, la communication en face à face et l'écoute active. Les trois questions de recherche étaient :

- QR1 : En quoi l'utilisation des smartphones au sein de la famille influence-t-elle les interactions en face à face entre parents et enfants ?
- QR2 : Dans quelle mesure l'utilisation des smartphones au sein de la famille peut-elle favoriser (ou non) la communication entre parents et enfants ?
- QR3 : Comment l'utilisation des smartphones au sein de la famille affecte-t-elle la pratique d'écoute active chez les enfants ?

Pour pouvoir y répondre, un questionnaire en ligne a été conçu. Il comportait des questions fermées et ouvertes, destinées aux parents et enfants francophones de Belgique, avec les enfants de la génération Z (14 à 28 ans). Ce questionnaire visait à mesurer les perceptions des participants concernant l'impact des smartphones sur leur communication familiale. Cette approche a permis une diffusion rapide pour atteindre des personnes de diverses régions de Belgique. Les données ont été collectées via Google Forms et analysées sur Excel pour déterminer la fréquence d'utilisation des smartphones durant les échanges, la perception de la capacité d'écoute active et la qualité de la communication entre parents et enfants.

Les résultats obtenus révèlent plusieurs éléments clés. Concernant la question de recherche 1, qui examine l'impact général du smartphone sur les interactions entre parents et enfants, les résultats montrent que les participants perçoivent l'influence du smartphone de manière à la fois positive et négative. La communication en face à face reste présente au sein des familles et n'est donc pas entièrement remplacée par les smartphones. Les répondants ont observé plus d'effets positifs que ce que suggérait la théorie et ont considéré que l'impact du smartphone n'est pas aussi néfaste. L'utilisation du smartphone dans les familles génère certaines distractions, mais ne compromet pas nécessairement les interactions en face à face. Il existe un équilibre entre la communication numérique et en face à face avec une volonté marquée d'échanger

d'avantage en face à face et ainsi créer des liens directs. Cette question de recherche se distingue par la mobilisation des perceptions croisées de deux générations : une fois les parents et les enfants. Elle permet d'étudier les différentes perceptions des interactions parent-enfant selon les deux groupes.

Pour la question de recherche 2, qui s'intéresse à la manière dont l'utilisation du smartphone influence la communication entre parents et enfants, les résultats montrent que le smartphone ne favorise pas spécifiquement cette communication. Bien qu'il facilite la communication à distance, notamment dans les familles séparées ou géographiquement éloignées, il n'est pas perçu comme un outil améliorant la communication. Il facilite certains échanges mais ne les renforce pas fondamentalement. Cette question de recherche est intéressante car elle offre une analyse plus nuancée de la posture du smartphone au sein des familles et permet d'envisager ses effets potentiellement négatifs et positifs.

La dernière question de recherche, axée sur l'écoute active, visait à déterminer si l'usage du smartphone affecte cette compétence au sein des familles. Les réponses recueillies montrent que l'écoute devient de plus en plus passive. L'utilisation des smartphones au sein de la famille n'affecte pas uniquement la pratique d'écoute active de l'enfant, mais aussi celle des parents. Les résultats suggèrent que la concentration et l'attention diminuent chez les interlocuteurs, bien que cela n'ait pas de conséquences majeures sur la qualité des discussions familiales. En somme, l'utilisation des smartphones au sein de la famille impacte bien la pratique de l'écoute active. Cette question apporte une approche innovante en s'intéressant à l'écoute active qui est souvent négligée dans les études sur les usages numériques mais représente une variable essentielle dans la communication au sein des familles. Cette question permet donc d'explorer l'écoute active dans un cadre familial et en lien avec le smartphone.

En général, les données analysées révèlent que les smartphones jouent un rôle important dans la vie familiale des répondants. Ils influencent les interactions en face à face de manière à la fois positive et négative et sont perçus comme un outil facilitateur, notamment dans les familles séparées. Cependant, ils ne sont pas considérés comme un moyen d'améliorer la communication mais comme une source de distractions, sans toutefois compromettre la qualité des relations. Les résultats montrent que la communication en face à face reste essentielle dans la vie familiale, même face à l'utilisation croissante des smartphones. Elle n'est pas complètement remplacée par la communication numérique et reste très valorisée. Un équilibre semble donc se dessiner entre la communication numérique et la communication en face à face au sein des familles.

Cependant, l'usage du smartphone affaiblit la pratique de l'écoute active, entraînant un manque d'attention et de concentration pendant les échanges. Cette diminution se confirme chez les parents et les enfants. Néanmoins, la perception de l'impact du smartphone est moins négative que prévu. Les répondants considèrent son influence comme moins négative que ce qui était suggéré par la théorie.

Comme toute étude, celle-ci présente certaines limites. Tout d'abord, la méthode de collecte des données via un questionnaire a ses limites. Bien qu'elle permette d'obtenir des résultats mesurables et comparables, elle n'a pas permis de constituer un échantillon représentatif de l'ensemble de la Belgique, car la diffusion repose principalement sur les cercles de personnes partageant le questionnaire, ce qui n'atteint pas nécessairement toutes les régions. Un questionnaire en ligne peut également introduire un biais de sélection, car les participants sont souvent des personnes plus connectées, ce qui peut fausser l'analyse de l'impact du smartphone. Une autre limite méthodologique, représentant un biais possible, réside dans l'analyse de perceptions, car un questionnaire en ligne ne repose pas sur l'observation directe de phénomènes, ce qui peut introduire un biais lié à la subjectivité et à l'interprétation des répondants. Pour permettre une analyse plus riche et plus complète, une méthode mixte, combinant approche qualitative et quantitative, aurait été plus pertinente.

Pour la thématique, une typologie « maison » a été utilisée. L'élaboration d'une grille d'analyse s'était révélée difficile en raison du manque d'études approfondies sur le sujet, notamment sur la communication en contexte familial et l'impact du smartphone sur l'écoute active. De plus, en raison du manque d'études scientifiques spécifiques sur l'impact du smartphone sur l'écoute active, le questionnaire s'est principalement concentré sur l'impact du smartphone sur la communication.

Enfin, cette recherche n'a pas permis d'atteindre l'échantillon souhaité et repose ainsi sur seulement 50 participants, ce qui peut limiter la portée et la généralisation des résultats.

Dans une perspective future, il serait pertinent d'analyser cette thématique avec un échantillon plus large, en se concentrant aussi sur des paires spécifiques, c'est-à-dire un parent et un enfant issus de la même famille. Il serait également intéressant d'approfondir l'étude de l'impact du smartphone dans le cadre familial et d'obtenir une analyse plus détaillée de l'écoute active, car la famille, pourtant essentielle dans la socialisation du jeune, est encore peu étudiée sous cet angle et mérite davantage d'attention. Ceci permettra de mieux comprendre les effets du smartphone sur les compétences communicationnelles au sein de la famille. Ainsi, plusieurs pistes de recherche mériteraient d'être approfondies.

En définitive, ce travail apporte une contribution pertinente au champ de la communication en contexte familial. À notre connaissance, il s'agit de l'une des premières études à se pencher spécifiquement sur la question de l'écoute active dans les interactions familiales, en lien avec l'usage du smartphone. Cette dimension reste encore peu explorée, en particulier dans le cadre des relations parents-enfants. Par ailleurs, cette recherche se distingue par son ancrage géographique, en se concentrant sur la Belgique francophone, là où d'autres études se concentrent sur des pays plus éloignés. En ce qui concerne la thématique de la communication en face à face, cette recherche propose un éclairage nuancé en croisant les perceptions de deux groupes : les enfants et les parents. Ce travail présente donc certaines contributions tout en soulignant l'importance de poursuivre les recherches sur cette thématique pour mieux

comprendre la perception de l'impact de l'utilisation des smartphones sur la qualité de la communication en face à face entre parents et enfants, ainsi que son influence sur la compétence communicationnelle qu'est l'écoute active.

« La technologie peut être utilisée pour le meilleur ou le pire. Elle a transformé notre manière de vivre. »

– Hugh Montefiore

BIBLIOGRAPHIE

- Allard, L., Creton, L., & Odin, R. (2014). Téléphone mobile et création. Paris: Armand Colin.
- ARCOM. (2023). Baromètre du numérique - Édition 2022. Récupéré de <https://www.arcom.fr/nos-ressources/etudes-et-donnees/mediatheque/barometre-du-numerique-edition-2022>
- Armstrong, R., & Torres-Vergara, C. (2024). Coping with Industry 5.0: An assessment of evolving soft skills for the workplace. Dans S. Nousala, G. Metcalf, & D. Ing (Éds.), *Industry 4.0 to Industry 5.0: Explorations in the transition from a techno-economic to a socio-technical future* (pp. 57–78). Springer Nature. Récupéré de <https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/89928/978-981-99-9730-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bhatnagar, N., & Bhatnagar, M. (Eds.). (2011). *Effective communication and soft skills*. Pearson Education India. Récupéré de https://books.google.be/books?id=jzD9iPWYclsC&printsec=frontcover&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Blogger, J. (2024). The impact of using technology in family communication. Januam. Récupéré de <https://januam.org/the-impact-of-using-technology-in-family-communication/>
- Bounit, H., Bounit, A., & Boutayba, A. (2022). Les soft skills et les technologies d'information et de communication, facteurs clés du développement de la performance d'un établissement de formation professionnelle. *Revue Droit & Société*. Récupéré de <https://journals.sms-institute.com/wp-content/uploads/2022/04/BOUNITE-HAMMADI.pdf>
- Bratina, T. (2023). Digital devices and interpersonal communication over time. *Journal of Elementary Education*. Récupéré de <https://www.proquest.com/docview/2901552667/B8A71F8DFB4D4BCBPQ/14?accountid=14795&sourcetype=Scholarly%20Journals>
- CIM (Centre d'Information sur les Médias). (2023). Establishment Survey - Edition 2023 : La consommation des médias en Belgique. Récupéré de https://www.cim.be/ressources/news_images/CIM_ES_Summary_FR.pdf
- Dan, N., Zamfirescu, R.-G. (2022). The use of mobile phones by Generation Z: A qualitative analysis of their whys and hows. *Journal of Comparative Research in Anthropology and Sociology*. Récupéré de <http://compaso.eu/wpd/wp-content/uploads/2023/08/Compaso2022-132-Dan-and-Zamfirescu.pdf>
- Danet, M., Martel, L., & Miljkovitch, R. (2017). Nouvelles technologies : frein ou soutien de la relation parent-enfant ?. *Dialogues Familles & Couples*. Récupéré de <https://shs.cairn.info/revue-dialogue-2017-3-page-57?lang=fr>

De Dreu, C. K. W., Schraagen, J. M., van der Kleij, R., & Werkhoven, P. J. (2009). How conversations change over time in face-to-face and video-mediated communication. ResearchGate. Récupéré de

https://www.researchgate.net/publication/228621524_How_Conversations_Change_Over_Time_in_Face-to-Face_and_Video-Mediated_Communication

Deol, R., & Meenakshi, Dr. (2021). Impact of Mobile Phone Use on School Students' Interpersonal Communication. Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry. Récupéré de <https://www.tojqi.net/index.php/journal/article/view/1186>

Dimock, M. (2019). Defining generations: Where Millennials end and Generation Z begins. Pew Research Center. Récupéré de <https://www.pewresearch.org/short-reads/2019/01/17/where-millennials-end-and-generation-z-begins/>

Doe, J. (2022). Mon livre passionnant. Google Docs. Récupéré de <https://docs.google.com/document/d/12345/edit>

Drago, E. (2015). The effect of technology on face-to-face communication. The Elon Journal of Undergraduate Research in Communications. Récupéré de <https://eloncdn.blob.core.windows.net/eu3/sites/153/2017/06/02DragoEJSpring15.pdf>

Dupin, N. (2018). « Attends, deux secondes, je lui réponds... » : enjeux et négociations au sein des familles autour des usages socionumériques adolescents. Enfances Familles Générations. Récupéré de <https://journals.openedition.org/efg/5821>

Egielewa, P. E., Umolu, P. (2022). Digital-mediated communication: Effect of smartphone use on family communication in Nigeria. International Journal of Arts and Technology. Récupéré de https://www.researchgate.net/publication/365311587_Digital-mediated_communication_Effect_of_smartphone_use_on_family_communication_in_Nigeria

Génération Numérique. (2022). Les pratiques numériques : Enquête sur les pratiques numériques des 11-18 ans. Récupéré de <https://asso-generationnumerique.fr/enquetes/>

Gentina, E., & Delecluse, M.-E. (2018). Génération Z: Des Z consommateurs aux Z collaborateurs. Dunod. Récupéré de https://books.google.be/books?hl=en&lr=&id=SzFFDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=la+g%C3%A9n%C3%A9ration+Z&ots=WFN9295hKw&sig=vJJvE1jPN-b3W77V_arjMq9AV38&redir_esc=y#v=onepage&q=la%20g%C3%A9n%C3%A9ration%20Z&f=false

Gladden, D. (2018). The effects of smartphones on social lives: How they affect our social interactions and attitudes. ODU Digital Commons. Récupéré de https://digitalcommons.odu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1590&context=ots_masters_projects

Gupta, G. (2021). Mobile Usage and its Impact on Interpersonal Relationships and Work Efficiency. South Asian Research Journal of Business and Management. Récupéré de https://www.researchgate.net/publication/350588626_Mobile_Usage_and_its_Impact_on_Interpersonal_Relationships_and_Work_Efficiency

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Interamericana. Récupéré de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/sampierilasrutas.pdf

Hoppe, M. (2018). L'écoute active: Améliorez votre capacité à écouter et à diriger. CCL Press. Récupéré de https://books.google.be/books?hl=en&lr=lang_en%7Clang_fr%7Clang_de%7Clang_es&id=ORNqDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP4&dq=%C3%A9coute+active&ots=9h1A-IFmU&sig=cFmXJ0vGxEAN9DWsqh3R4w_Dkgw&redir_esc=y#v=onepage&q=%C3%A9coute%20active&f=false

Jemson, D. J., Sharif, S., & Singh, S. S. B. (2023). Mobile learning to enhance student soft skills. International Research Journal of Education and Sciences. Récupéré de https://www.masree.info/wp-content/uploads/2023/10/IRJES-Vol7Spelss1-Article17_new.pdf

Jobs, S. (2007). Steve Jobs iPhone 2007 presentation full transcript. The Singju Post. Récupéré de <https://singjupost.com/wp-content/uploads/2014/07/Steve-Jobs-iPhone-2007-Presentation-Full-Transcript.pdf>

Jones, I. (2017). The effects of mobile device use on social interactions among college students. Southeastern University FireScholars. Récupéré de <https://firescholars.seu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1081&context=honors>

Katz, R., Ogilvie, S., Shaw, J., & Woodhead, L. (2021). Gen Z, Explained: The Art of Living in a Digital Age. The University of Chicago Press. Récupéré de <https://books.google.be/books?id=B-pRzgEACAAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Kitumba, R. N., Mwenzi, J. E. (2022). Communication parent divorcé-élève de Kinshasa et rendement scolaire. Université de Kinshasa. Récupéré de <https://www.revue-akofena.com/wp-content/uploads/2022/05/29-T05v02-XX-Reagan-Ngonzo-Kitumba-Jonathan-ENGUTA-MWENZl-pp.369-382.pdf>

Kneidinger-Müller, B. (2018). Die neue Mehrdimensionalität interpersonaler Kommunikation: Kommunikatives Handeln im Spannungsfeld zwischen Mobil- und Face-to-Face-Kommunikation. Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften. Récupéré de <https://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/57144>

Lamri, J., Barabel, M., Lubart, T., & Meier, O. (2022). Le défi des soft skills : Comment les développer au XXI^e siècle ? Dunod. Récupéré de <https://shs.cairn.info/le-defi-des-soft-skills--9782100830923?lang=fr>

- Lee, H. K., Kim, J. H., Fava, M., Mischoulon, D., Park, J. H., Shim, E. J., Lee, E. H., Lee, J. H., Jeon, H. J. (2017). Development and validation study of the Smartphone Overuse Screening Questionnaire. *Psychiatry Research*. Récupéré de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0165178117307862>
- Messias, I., Loureiro, A., & Barbas, M. P. (2013). E-skills, soft skills & social skills: Students' competences in a digital age. *ResearchGate*. Récupéré de <https://repositorio.ipsantarem.pt/handle/10400.15/3930>
- Mhenna, R., Bourhaba, O., Mhenna, N., & Sahi, M. (2023). Management and development of soft skills in companies in the digital era: Growth and perspectives. *Revue Internationale du Chercheur*. Récupéré de <https://revuechercheur.com/index.php/home/article/view/604>
- Mitchell, G. W. (2008). Essential soft skills for success in the twenty-first century workforce as perceived by Alabama business/marketing educators. Auburn University. Récupéré de https://etd.auburn.edu/bitstream/handle/10415/1441/Mitchell_Geana_57.pdf
- Montefiore, H. (n.d.). La technologie peut être utilisée pour le meilleur ou le pire. Elle a transformé notre manière de vivre. *Le Figaro*. Récupéré de <http://evene.lefigaro.fr/citations/mot.php?mot=technologies&p=2>
- Nazir, T. (2020). Face-to-face communication, non-verbal body language and phubbing: The intrusion in the process. *ResearchGate*. Récupéré de https://www.researchgate.net/profile/Thseen-Nazir/publication/342702164_FACE-TO-FACE_COMMUNICATION_NON-VERBAL_BODY_LANGUAGE_AND_PHUBBING_THE_INTRUSION_IN_THE_PROCESS/links/5f1d0b22a6fdcc9626b38712/FACE-TO-FACE-COMMUNICATION-NON-VERBAL-BODY-LANGUAGE-AND-PHUBBING-THE-INTRUSION-IN-THE-PROCESS.pdf
- Nova, N. (2020). Smartphones : une enquête anthropologique. Métis Presses. Récupéré de <https://library.oapen.org/bitstream/20.500.12657/49784/1/9182940563656.pdf>
- Otebiyi, O. O. (2024). Exploring the effect of smartphones on face-to-face communication in the digital age. *ResearchGate*. Récupéré de https://www.researchgate.net/publication/381296999_Exploring_the_Effect_of_Smartphones_on_Face-To-Face_Communication_in_the_Digital_age
- Ouahmi, F., & Aoula, E.-S. (2023). Digitalisation, soft skills et pratiques enseignantes. *Journal of Social Sciences and Organization Management*. Récupéré de <https://revues.imist.ma/index.php/JOSSOM/article/view/39000>
- Ourrache, C. (2021). Les soft skills : compétences essentielles pour l'employabilité des jeunes diplômés. *Revue Marocaine d'évaluation et de la recherche éducative RMERE*. Récupéré de <https://revues.imist.ma/index.php/RMERE/article/view/32906>

- Öze, N. (2017). Communication and devices: Face-to-face communication versus communication with mobile technologies. World Academy of Science, Engineering and Technology, International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering. Récupéré de https://www.academia.edu/33139323/Communication_and_Devices_Face_to_Face_Communication_versus_Communication_with_Mobile_Technologies_pdf
- Pari Ccama, Y. (2019). Uso de los smartphome en las relaciones familiares en estudiantes universitarios de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno. Comunicación. Récupéré de <https://comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/387>
- Przybylski, A. K., & Weinstein, N. (2012). Can you connect with me now? How the presence of mobile communication technology influences face-to-face conversation quality. Journal of Social and Personal Relationships. Récupéré de <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/0265407512453827>
- Pythagore. (n.d.). Citation de Pythagore sur Récolte, Parle et Écoute. Le Parisien. Récupéré de <https://citation-celebre.leparisien.fr/citations/52763>
- Rather, M. K., & RATHER, S. A. (2019). Impact of smartphones on young generation. Library Philosophy and Practice. ResearchGate. Récupéré de https://www.researchgate.net/publication/333104023_Impact_of_Smartphones_on_Young_Generation
- ReForm. (2016). Enquête sur l'usage du smartphone auprès de 1 589 jeunes en Fédération Wallonie-Bruxelles. Institut de Sociologie - Université Libre de Bruxelles. Récupéré de <https://reform.be/Wordpress/wp-content/uploads/2019/01/ReForm-Enqu%C3%AAt-Smartphones-2016-WEB.pdf>
- Richard, C., & Lussier, M.-T. (2020). La communication professionnelle en santé. Journal de l'hypnose et de la santé intégrative. Récupéré de <https://shs.cairn.info/revue-journal-de-l-hypnose-et-de-la-sante-integrative-2020-3-page-33?tab=premieres-lignes>
- Robles, M. M. (2012). Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace. Business Communication Quarterly. Récupéré de <https://homepages.se.edu/cvonbergen/files/2013/01/Executive-Perceptions-of-the-Top-10-Soft-Skills-Needed-in-Todays-Workplace.pdf>
- Rogers, C.R, & Farson, R.E. (1987). Active Listening. Communicating in Business Today. Récupéré de <https://lucianberescu.it/wp-content/uploads/2023/01/Rogers-Farson-Active-Listening.pdf>
- Romero-Ruiz, K., Echeverri-Sánchez, L., Peña-Plata, J., Vásquez-Giraldo, S., Aguilera-Cardona, M., Herazo-Avendaño, C., Valencia-Arias, A., et al. (2017). Information and Communication Technologies Impact on Family Relationship. Procedia - Social and Behavioral Sciences. Récupéré de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042817300071>

Sánchez Soto, J. M., Silva Infantes, M., López Gómez, H. E., Dávila-Morán, R. C., & Anticona-Valderrama, D. M. (2023). Las tecnologías de la información y comunicación y el desarrollo de habilidades blandas en estudiantes universitarios. Universidad y Sociedad. Récupéré de

https://www.researchgate.net/publication/371983432_Las_tecnologias_de_la_informacion_y_comunicacion_y_el_desarrollo_de_habilidades_blandas_en_estudiantes_universitarios

Sarwar, M., & Soomro, T. R. (2013). Impact of smartphones on society. European Journal of Scientific Research. Récupéré de

https://www.researchgate.net/publication/236669025_Impact_of_Smartphone%27s_on_Society

Schroth, H. (2019). Are you ready for Gen Z in the workplace? California Management Review. Récupéré de <https://cmr.berkeley.edu/assets/documents/sample-articles/61-3-schroth.pdf>

Smahel, D., Machackova, H., Mascheroni, G., Dedkova, L., Staksrud, E., Ólafsson, K., Livingstone, S., & Hasebrink, U. (2020). EU Kids Online 2020: Survey results from 19 countries. EU Kids Online. Récupéré de <https://www.lse.ac.uk/media-and-communications/assets/documents/research/eu-kids-online/reports/EU-Kids-Online-2020-10Feb2020.pdf>

Snoop Dogg. (2018). FULL SPEECH// Snoop Dogg - I WANNA THANK ME // On Hollywood Walk Of Fame _ [Vidéo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=5JVtM8BJ9FM>

Statbel. (2023). Utilisation des TIC auprès des ménages. Récupéré de <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages>

Statistics Explained. (2023). Digital society statistics at regional level. Eurostat. Récupéré de https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Digital_society_statistics_at_regional_level#Internet_users

The Future of Jobs Report. (2023). World Economic Forum. Récupéré de <https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2023/>

Vanitha, S. (2022). Heed to lead: A key to listening skill. The Creative Launcher. Perception Publishing. Récupéré de <https://www.redalyc.org/journal/7038/703873563003/703873563003.pdf>

Vogelgesang, A. (2018). Auswirkungen des Smartphonegebrauchs auf soziale Interaktionen. Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften. Récupéré de <https://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/59157>

Williams, A.-M. C. (2015). Soft skills perceived by students and employers as relevant employability skills. Walden University ScholarWorks. Récupéré de <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations/1427/>

Williams, A.-M. C. (2015). Soft skills perceived by students and employers as relevant employability skills. Walden University Scholar Works. Récupéré de <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations/1427/>

Wolvin, A. D. (Ed.). (2010). Listening and human communication in the 21st century. John Wiley-Blackwell. Récupéré de https://staibabussalamsula.ac.id/wp-content/uploads/2024/03/Listening-and-Human-Communication-in-the-21st-Century-by-Andrew-D.-Wolvin-staibabussalamsula.ac_id.pdf

Woyke, E. (2014). The smartphone: Anatomy of an industry. The New Press. Récupéré de <https://www.zlibrary.to/dl/the-smartphone-anatomy-of-an-industry>

Yu, J. (2023). The impact of smartphones on face-to-face communication skills and social interactions. RJCM. Récupéré de <https://www.ricejournal.net/journals/1file/riceV4N2-Viewpoint.pdf>

Zerouali, S. (2023). Pourquoi et comment développer les soft skills chez les étudiants ? African Scientific Journal. Récupéré de <https://www.afrsj.com/index.php/AfricanScientificJournal/article/view/611/555>

OUTILS

- ChatGPT : assistant linguistique pour la recherche de synonymes, les traductions, la correction orthographique et l'amélioration du style d'écriture.
- Excel : traitement, organisation et analyse des résultats.
- Google Forms : création et diffusion du questionnaire, ainsi que génération automatique des schémas illustrant les résultats.

ANNEXES

1. QUESTIONNAIRE



L'impact du smartphone sur la relation parents-enfants et ses conséquences sur la communication en face à face et sur l'écoute active

Ce questionnaire a pour objectif d'explorer comment l'**utilisation du smartphone** affecte la **communication en face à face** et l'**écoute active** au sein des familles. Je vous invite à partager votre expérience et votre perception sur ces sujets à travers quelques questions. Merci de prendre le temps de remplir ce questionnaire, il ne vous prendra que quelques minutes et vos réponses resteront anonymes ainsi que confidentielles.

confidentielles.

!!!Le parent ET l'enfant doivent répondre aux questions pour que leurs réponses soient prises en compte

RGPD
Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), nous vous informons que les informations recueillies dans ce questionnaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par Mlle Noemy Lemaire et seulement communiquées à M. Thomas François, son promoteur. Les données seront exclusivement utilisées dans le cadre de son mémoire de Master en Communication Multilingue pendant une période de 5 ans maximum, et ce, pour des raisons légales liées au règlement des examens.

Si vous souhaitez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou limiter le traitement de vos données, vous pouvez prendre contact par mail à l'adresse suivante : noemy.lemaire@hotmail.com

[Suivant](#) Page 1 sur 8 [Effacer le formulaire](#)

Questions sociodémographiques

1. Quel est votre code postal ? *

Votre réponse

2. Quel âge avez-vous ? *

Votre réponse

3. Quel est votre nom de famille ? (Utilisez un pseudonyme choisi avec votre enfant ou parent pour faciliter la comparaison tout en garantissant l'anonymat, ex. famille cerise) *

4. Quel est votre niveau d'études le plus élevé ? *

- ☐ Aucun diplôme
- ☐ Enseignement primaire
- ☐ Enseignement secondaire inférieur
- ☐ Enseignement secondaire supérieur (CESS – diplôme de fin de secondaire)
- ☐ Enseignement supérieur de type court (bachelier professionnalisant)
- ☐ Enseignement supérieur de type long (master, doctorat)
- ☐ Autre : _____

5. Quelle est votre occupation/métier ? *

Votre réponse _____

6. Quel est votre rôle dans votre famille ? *

- ☐ Mère
- ☐ Père
- ☐ Fille
- ☐ Fils

7. Possédez-vous un smartphone ? *

- ☐ Oui
- ☐ Non

[Retour](#)

[Suivant](#)

Page 2 sur 8

[Effacer le
formulaire](#)

Questions sur l'usage du smartphone

8. Combien d'heures en moyenne par jour utilisez-vous votre smartphone ? *

- ☐ Moins d'une heure
- ☐ 1-3 heures
- ☐ 4-6 heures
- ☐ 7-9 heures
- ☐ 9 heures ou plus

9. Combien d'heures par jour passez-vous à communiquer avec les membres de votre famille via smartphone ? *

- ☐ Moins d'une heure
- ☐ 1-2 heures
- ☐ 3-4 heures
- ☐ 5 heures ou plus

10. Avec quelle fréquence des échanges **par smartphone** entre parents et enfants ont lieu dans votre famille ? *

- ☐ Plusieurs fois par jour
- ☐ Une fois par jour
- ☐ Une fois par semaine
- ☐ Plusieurs fois par semaine
- ☐ Une fois par mois
- ☐ Jamais

11. Comment évaluez-vous le rôle du smartphone dans votre communication familiale ? *

	1	2	3	4	5	
Très négatif	☐	☐	☐	☐	☐	Très positif

12. Quelle est votre perception des impacts négatifs de l'utilisation du smartphone au sein de votre famille ? *

- ☐ Il distrait pendant les conversations en face à face
- ☐ Il réduit les interactions en face à face
- ☐ Il cause des malentendus
- ☐ Autre : _____

13. Quelle est votre perception des impacts positifs de l'utilisation du smartphone au sein de votre famille ? *

- ☐ Il facilite la communication (en permettant la communication à distance par exemple)
- ☐ Il permet de mieux organiser la vie familiale au quotidien
- ☐ Il permet de se localiser et ainsi offrir un sentiment de sécurité
- ☐ Autre : _____

14. Je socialise plus par smartphone qu'en personne *

- ☐ Tout à fait d'accord
- ☐ D'accord
- ☐ Ni d'accord ni en désaccord
- ☐ Pas d'accord
- ☐ Pas du tout d'accord

15. À quelle fréquence utilisez-vous votre smartphone quand vous passez du temps avec votre famille ? *

- ☐ Toujours
- ☐ Souvent
- ☐ Parfois
- ☐ Rarement
- ☐ Jamais

16. L'utilisation du smartphone renforce vos liens familiaux *

- ☐ Tout à fait d'accord
- ☐ D'accord
- ☐ Ni d'accord ni en désaccord
- ☐ Pas d'accord
- ☐ Pas du tout d'accord

Justifiez votre réponse *

Votre réponse

17. Vous utilisez votre smartphone de façon trop fréquente au sein de votre famille *

- ☐ Tout à fait d'accord
- ☐ D'accord
- ☐ Ni d'accord ni en désaccord
- ☐ Pas d'accord
- ☐ Pas du tout d'accord

18. À quelle fréquence le smartphone provoque-t-il des tensions entre parents et enfants dans votre famille ? *

- ☐ Très souvent
- ☐ Souvent
- ☐ Parfois
- ☐ Rarement
- ☐ Jamais

19. Pensez-vous que les prochaines évolutions technologiques contribueront positivement ou négativement à la communication au sein des familles ? *

- ☐ Positivement
- ☐ Négativement

Questions sur la communication en face-à-face

20. Avec quelle fréquence des échanges **en face à face** entre parents et enfants ont lieu dans votre famille ? *

- ☐ Plusieurs fois par jour
- ☐ Une fois par jour
- ☐ Une fois par semaine
- ☐ Plusieurs fois par semaine
- ☐ Une fois par mois
- ☐ Rarement
- ☐ Jamais

21. Combien d'heures consacrez-vous chaque jour à la communication en face à face avec les membres de votre famille ? *

- ☐ Moins d'une heure
- ☐ 1-2 heures
- ☐ 3-4 heures
- ☐ 5 heures ou plus

22. Votre smartphone est-il toujours présent lorsque vous avez des interactions en face à face ? *

- ☐ Toujours
- ☐ Souvent
- ☐ Parfois
- ☐ Rarement
- ☐ Jamais

23. Je trouve déroutant que des membres de ma famille utilisent leur smartphone en ma présence *

- ☐ Tout à fait d'accord
- ☐ D'accord
- ☐ Ni d'accord ni en désaccord
- ☐ Pas d'accord
- ☐ Pas du tout d'accord

24. Je communique plus souvent avec ma famille par smartphone qu'en personne *

- ☐ Tout à fait d'accord
- ☐ D'accord
- ☐ Ni d'accord ni en désaccord
- ☐ Pas d'accord
- ☐ Pas du tout d'accord

25. De façon générale, je considère que la présence de la technologie affecte négativement la communication en face à face *

- ☐ Tout à fait d'accord
- ☐ D'accord
- ☐ Ni d'accord ni en désaccord
- ☐ Pas d'accord
- ☐ Pas du tout d'accord

26. Vous êtes très satisfait(e) de la façon dont votre famille et vous parlez ensemble *

- ☐ Tout à fait d'accord
- ☐ D'accord
- ☐ Ni d'accord ni en désaccord
- ☐ Pas d'accord
- ☐ Pas du tout d'accord

27. À quelle fréquence ressentez-vous le besoin de consulter votre smartphone pendant une conversation en face à face ? *

- ☐ Toujours
- ☐ Souvent
- ☐ Parfois
- ☐ Rarement
- ☐ Jamais

28. Je considère que le smartphone facilite une communication ouverte dans la famille *

- ☐ Tout à fait d'accord
- ☐ D'accord
- ☐ Ni d'accord ni en désaccord
- ☐ Pas d'accord
- ☐ Pas du tout d'accord

29. Je considère qu'il y a un équilibre entre la communication en face à face et la communication digitale dans ma famille *

- ☐ Tout à fait d'accord
- ☐ D'accord
- ☐ Ni d'accord ni en désaccord
- ☐ Pas d'accord
- ☐ Pas du tout d'accord

Questions sur l'écoute active

30. Dans quelle mesure vos parents/enfants vous écoutent-ils lorsqu'ils utilisent leur smartphone ? *

- ☐ Toujours
- ☐ Souvent
- ☐ Parfois
- ☐ Rarement
- ☐ Jamais

31. J'ai l'impression que l'usage de mon smartphone affecte ma capacité à écouter activement lors de mes interactions *

- ☐ Tout à fait d'accord
- ☐ D'accord
- ☐ Ni d'accord ni en désaccord
- ☐ Pas d'accord
- ☐ Pas du tout d'accord

Pourquoi? *

Votre réponse

32. Avez-vous remarqué une diminution de l'attention et de l'écoute active de vos proches lorsqu'ils utilisent leur smartphone ? *

- ☐ Oui
- ☐ Non

Pourquoi? *

Votre réponse

32.1 Est-ce que cela a eu un impact sur la qualité de vos relations/discussions familiales ? *

- ☐ Oui
- ☐ Non

L'impact du smartphone sur la relation parents-enfants et ses conséquences sur la communication en face à face et sur l'écoute active

33. Avez-vous quelque chose à rajouter?

Votre réponse

Merci d'avoir participé !

Les questions de ce questionnaire ont été formulées par Noemy Lemaire, en partie sur la base de questionnaires préexistants issus des travaux suivants :

- Egielewa, P. E., & Umolu, P. E. (2022). *Digital-mediated communication: Effect of smartphone use on family communication in Nigeria*. Edo State University Uzairue.
- Drago, E. (2015). *The effect of technology on face-to-face communication*. Elon Journal of Undergraduate Research in Communications.
- Kitumba, R. N., & Mwenzi, J. E. (2022). *Communication parent divorcé-élève de Kinshasa et rendement scolaire*. Université de Kinshasa.
- Lee, H. K., Kim, J. H., Fava, M., Mischoulon, D., Park, J. H., Shim, E. J., Lee, E. H., Lee, J. H., & Jeon, H. J. (2017). *Development and validation study of the Smartphone Overuse Screening Questionnaire*. Psychiatry Research.
- Blogger, J. (2024). *The impact of using technology in family communication*. Januam.

Ce questionnaire s'inspire de ces études afin d'examiner les dynamiques de communication et l'impact des technologies sur les relations familiales.

[Retour](#)

Envoyer

Page 8 sur 8

[Effacer le formulaire](#)

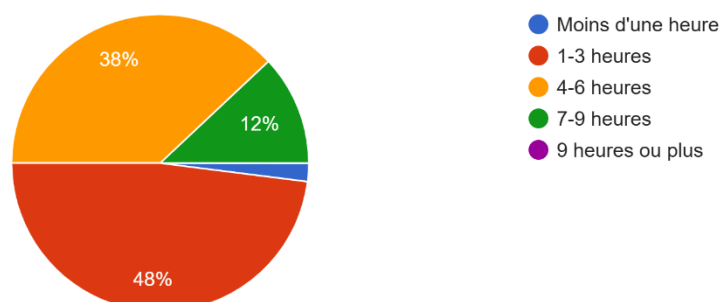
2. RÉPONSES AU QUESTIONNAIRE

Famille avoca	Enseignement	Étudiant	Fille	Oui	4-6 heures	Moins d'une he
MaJb	Enseignement	Dispatcheur	Mère	Oui	1-3 heures	1-2 heures
Famille verte	Enseignement	Étudiante	Fille	Oui	4-6 heures	Moins d'une he
Famille gg	Enseignement	Technologue, i	Mère	Oui	1-3 heures	Moins d'une he
Theissen	Enseignement	Patissiere	Fille	Oui	1-3 heures	1-2 heures
Aerts	Enseignement	Puéricultrice	Mère	Oui	4-6 heures	Moins d'une he
Famille Corée	Enseignement	Étudiant	Fille	Oui	7-9 heures	Moins d'une he
Famille choco	Enseignement	Aide familiale	Mère	Oui	1-3 heures	Moins d'une he
Famille Soleil	Enseignement	Étudiante en M	Fille	Oui	4-6 heures	1-2 heures
Marchalou	Enseignement	Étudiant	Fille	Oui	Moins d'une he	Moins d'une he

3. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS PAR QUESTION

8. Combien d'heures en moyenne par jour utilisez-vous votre smartphone ?

50 réponses

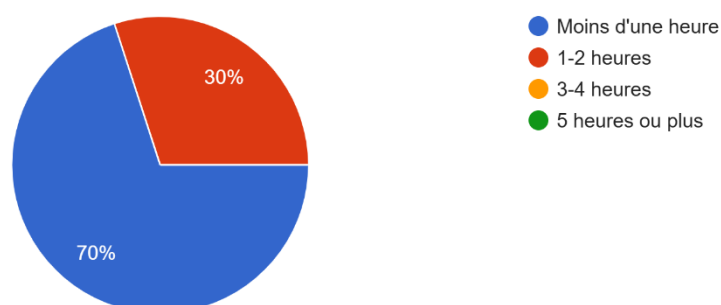


8. Combien d'heures en moyenne par jour utilisez-vous votre smartphone ?

Cette question visait à évaluer la quantité d'utilisation quotidienne du smartphone. La majorité des répondants, soit 24 personnes (48%) déclarent utiliser leur smartphone entre 1 et 3 heures par jour. 19 personnes (38%) l'utilisent entre 4 et 6 heures. 6 répondants (12%) déclarent une utilisation quotidienne de 7 à 9 heures et une seule personne (2%) utilise son smartphone moins d'une heure par jour. Aucun des participants n'a indiqué une utilisation de 9 heures ou plus.

9. Combien d'heures par jour passez-vous à communiquer avec les membres de votre famille via smartphone ?

50 réponses

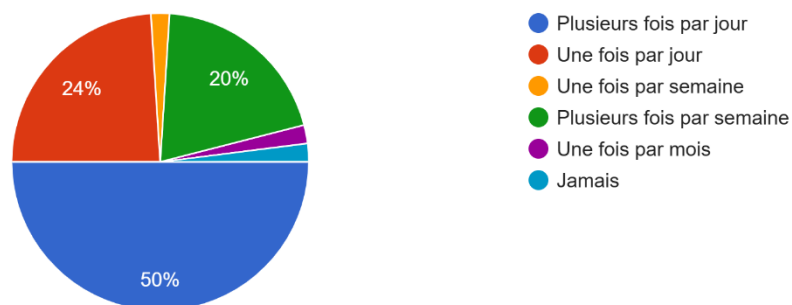


9. Combien d'heures par jour passez-vous à communiquer avec les membres de votre famille via smartphone ?

70% des répondants affirment communiquer moins d'une heure par jour avec leur famille via smartphone. Les 30% restants disent communiquer entre 1 et 2 heures. Aucun répondant n'a déclaré passer 3 heures ou plus à échanger avec leur famille par smartphone.

10. Avec quelle fréquence des échanges par smartphone entre parents et enfants ont lieu dans votre famille ?

50 réponses

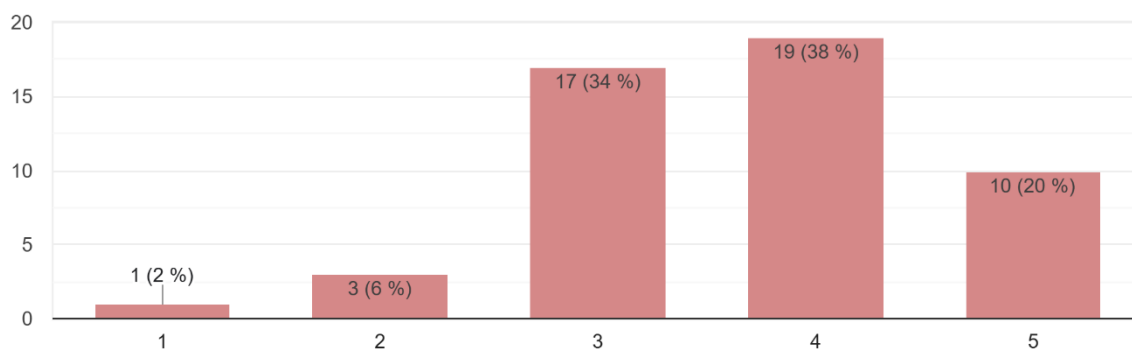


10. Avec quelle fréquence des échanges par smartphone entre parents et enfants ont lieu dans votre famille ?

Une personne a répondu « jamais », une autre « une fois par mois » et une autre « une fois par semaine ». 20% indiquent des échanges plusieurs fois par semaine, 24% disent « une fois par jour » et la moitié des répondants (50%) affirment échanger « plusieurs fois par jour ».

11. Comment évaluez-vous le rôle du smartphone dans votre communication familiale ?

50 réponses

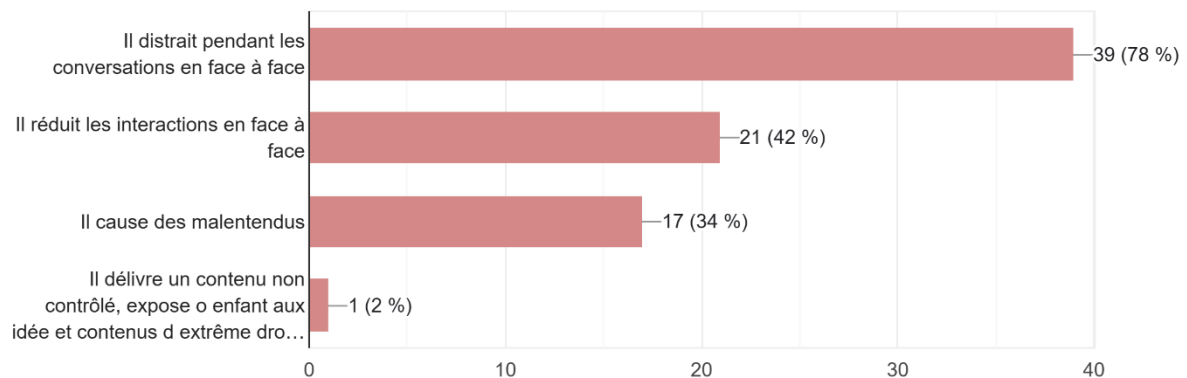


11. Comment évaluez-vous le rôle du smartphone dans votre communication familiale ?

Cette question utilisait une échelle de Likert de 1 à 5, où 1 représentait une perception très négative et 5 très positive. Une personne (2%) a jugé le rôle du smartphone « très négatif ». En revanche, 10 personnes (20%) estiment qu'il est « très positif ». Le plus grand nombre, soit 19 répondants (38%), le jugent « positif », tandis que 17 personnes (34%) ont choisi l'option neutre. Les 3 participants restant (6%) ont opté pour l'option neutre.

12. Quelle est votre perception des impacts négatifs de l'utilisation du smartphone au sein de votre famille ?

50 réponses

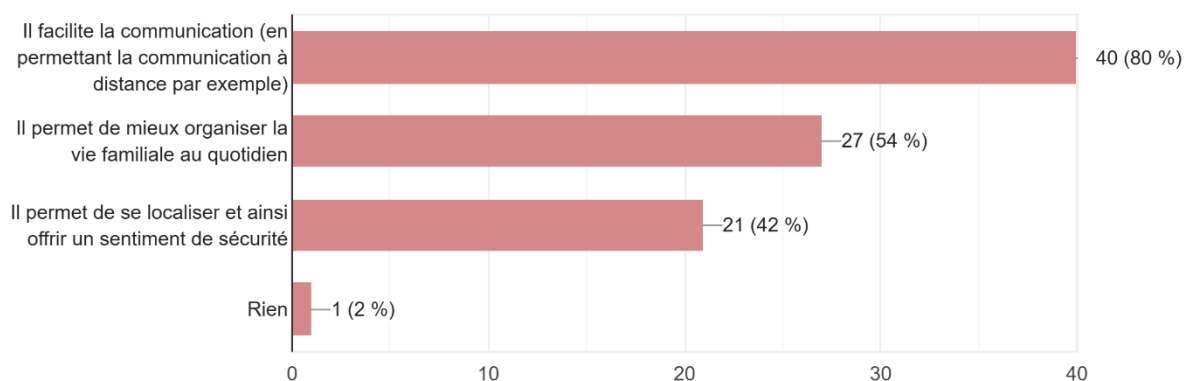


12. Quelle est votre perception des impacts négatifs de l'utilisation du smartphone au sein de votre famille ?

78% estiment que le smartphone distrait lors des conversations en face à face. 42% pensent qu'il réduit les interactions directes et 34% disent qu'il entraîne des malentendus. Une personne a mentionné qu'il expose l'enfant aux idées et contenus d'extrême droite et masculiniste.

13. Quelle est votre perception des impacts positifs de l'utilisation du smartphone au sein de votre famille ?

50 réponses

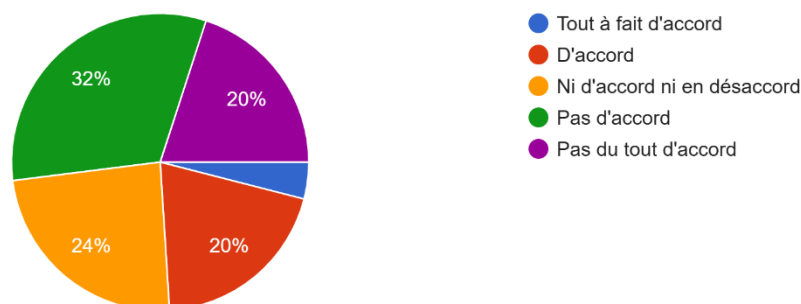


13. Quelle est votre perception des impacts positifs de l'utilisation du smartphone au sein de votre famille ?

40 répondants considèrent que le smartphone facilite la communication. 27 personnes pensent qu'il aide à mieux organiser la vie familiale au quotidien. 21 personnes estiment qu'il permet de se localiser, ce qui apporte un sentiment de sécurité. Une personne a précisé que le smartphone n'apporte rien.

14. Je socialise plus par smartphone qu'en personne

50 réponses

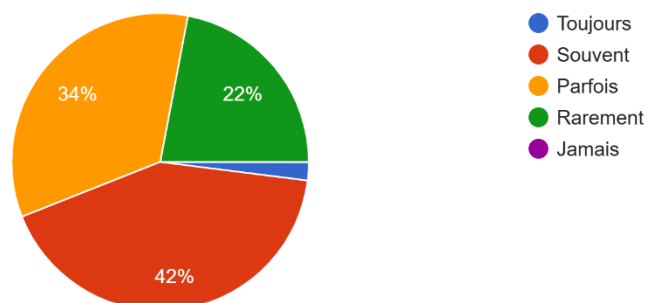


14. Je socialise plus par smartphone qu'en personne

32% des répondants ne sont pas d'accord avec cette affirmation. 24% sont ni d'accord ni en désaccord, 4% sont tout à fait d'accord, 20% sont d'accord et 20% ne sont pas du tout d'accord.

15. À quelle fréquence utilisez-vous votre smartphone quand vous passez du temps avec votre famille ?

50 réponses

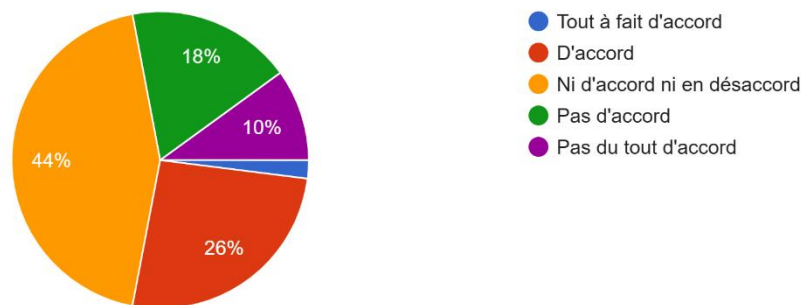


15. À quelle fréquence utilisez-vous votre smartphone quand vous passez du temps avec votre famille ?

42% déclarent l'utiliser « souvent » en présence de la famille, 34% « parfois », 22% « rarement », 2% « toujours » et aucun ne l'utilise « jamais ».

16. L'utilisation du smartphone renforce vos liens familiaux

50 réponses



16. L'utilisation du smartphone renforce vos liens familiaux

44% sont ni d'accord ni en désaccord, 26% sont d'accord, 18% ne sont pas d'accord, 10% ne sont pas du tout d'accord et 2% sont tout à fait d'accord.

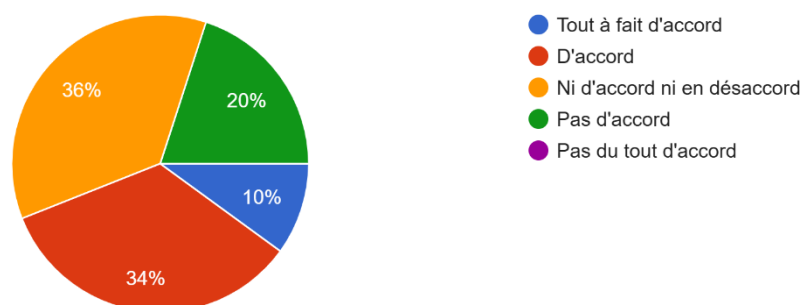
Cette question était accompagnée d'une demande de justification. Voici quelques exemples représentatifs selon les différentes réponses :

- Ni d'accord ni en désaccord :
 - Vivant encore chez mes parents, la majorité de mes contacts avec eux se font en tête-à-tête
 - Il facilite l'organisation
 - Je préfère l'échange en face à face
 - Ça ne renforce pas car ma maman a du mal à lâcher son téléphone en face à face mais en même temps c'est pratique quand je suis loin je peux toujours lui sonner
 - D'un côté non car on discute moins mais c'est plus simple niveau organisation
 - Pour des communications à longue distance, c'est bien afin de garder contact. Mais dans la vie de tous les jours, lorsqu'on a du temps en famille, on est vite distrait par nos téléphones et ça casse les liens
 - Manque de communication
 - Lorsqu'on est en présence cela peut provoquer un obstacle mais quand on est séparé cela permet de rester en contact
 - Il empêche les interactions sociales
 - Il permet de montrer certaines choses comme des photos et vidéos de vacances, les amis,...
 - Il est utile pour clarifier des choses, pour s'arranger etc.
- D'accord :
 - On ose mieux parler et ouvre la communication
 - La communication via smartphone renforce particulièrement la communication avec des membres de famille distante (famille vivant à l'étranger, ...)

- On peut facilement rester en contact avec les personnes qui vivent loin
- En cas de garde alternée, le lien familial est rompu lorsque l'enfant est chez l'autre parent. Même chose en cas d'étude supérieure et de vie dans un kot la semaine. La communication via smartphone permet de garder le contact, d'aider en cas de besoin, de partager des moments de vie.
- Parce que nous ne vivons pas ensemble, mais que nous échangeons tous les jours.
- Beaucoup d'échanges pour des futilités, rassurant quand les enfants partent en voiture, en soirée...
- Pas d'accord :
 - On est distrait
 - Le silence règne et tout le monde est sur son téléphone
 - J'ai l'impression qu'on se parle moins en vrai, qu'on est par moment chacun dans sa bulle alors qu'on est tous dans la même maison
 - Les situations face-en-face nous renforcent
 - Trop virtuel trop distant pour renforcer des liens
 - C'est l'amour que l'on donne et la communication qui renforcent les liens
- Pas du tout d'accord :
 - Le smartphone est un écran dont le contenu exerce bcp de dépendance.
 - Il sert uniquement à l'organisation ou la communication si je suis pas à la maison, mais il ne sert pas à la socialisation.
 - Pourquoi y aurait-il un avantage sociologique à parler derrière un écran?
 - En utilisant notre smartphone, on ne parle plus. Et puisqu'on ne parle même pas par message, ça ne renforce pas du tout nos liens.
- Tout à fait d'accord :
 - Nous pouvons communiquer tout le temps.

17. Vous utilisez votre smartphone de façon trop fréquente au sein de votre famille

50 réponses

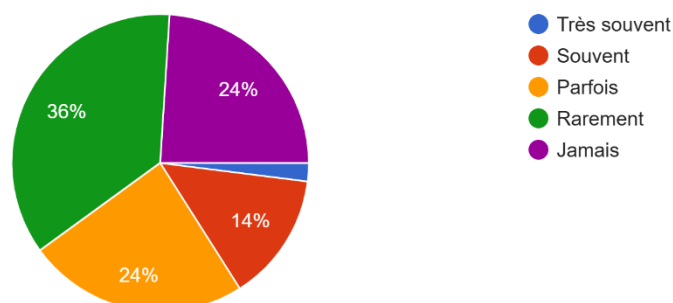


17. Vous utilisez votre smartphone de façon trop fréquente au sein de votre famille

36% des répondants se disent être ni d'accord ni en désaccord avec cette question, tandis que 34% sont d'accord. 20% ne sont pas d'accord et 10% sont tout à fait d'accord. Aucun répondant n'est pas du tout d'accord.

18. À quelle fréquence le smartphone provoque-t-il des tensions entre parents et enfants dans votre famille ?

50 réponses

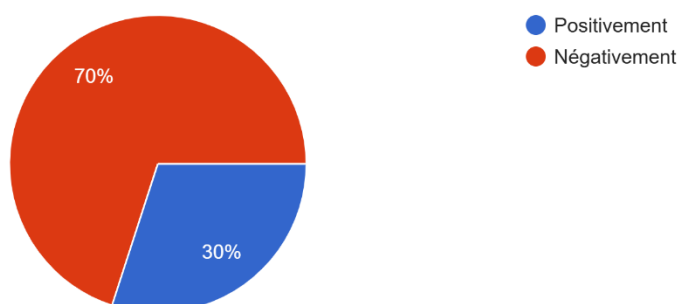


18. À quelle fréquence le smartphone provoque-t-il des tensions entre parents et enfants dans votre famille ?

Les réponses sont variées : 1 personne affirme que le smartphone provoque très souvent des tensions entre parents et enfants, 7 disent que cela arrive souvent et 12 personnes que cela arrive parfois. Pour 18 répondants, cela arrive rarement tandis que 12 estiment que cela n'arrive jamais.

19. Pensez-vous que les prochaines évolutions technologiques contribueront positivement ou négativement à la communication au sein des familles ?

50 réponses



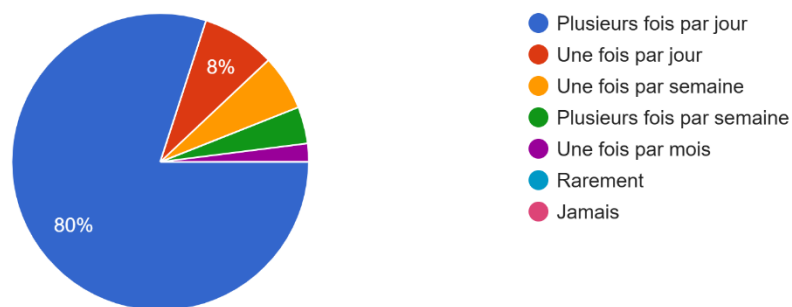
19. Pensez-vous que les prochaines évolutions technologiques contribueront positivement ou négativement à la communication au sein des familles ?

Une grande majorité, soit 70% des répondants et donc 35 personnes sur 50, estiment que les prochaines évolutions technologiques contribueront négativement à la communication au sein des familles. À l'inverse, 30% et donc 15 personnes, pensent qu'elles pourraient contribuer positivement.

La section suivante commence par la question 20 et porte sur la communication en face à face, qui constitue l'une des dimensions étudiées où le smartphone pourrait avoir un impact. Dans cette section, les questions visent à déterminer la fréquence d'utilisation du smartphone pendant les interactions en face à face, ainsi que l'état de la communication en face à face au sein des familles.

20. Avec quelle fréquence des échanges en face à face entre parents et enfants ont lieu dans votre famille ?

50 réponses

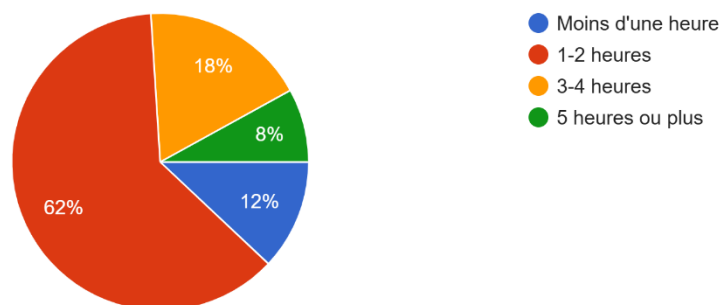


20. Avec quelle fréquence des échanges en face à face entre parents et enfants ont lieu dans votre famille ?

La majorité des répondants (80%) indiquent qu'ils échangent en face à face plusieurs fois par jour avec leur parent ou enfant. 8% le font une fois par jour, 6% une fois par semaine, 4% plusieurs fois par semaine et 2% une fois par mois. Aucun répondant n'indique échanger rarement ou jamais.

21. Combien d'heures consacrez-vous chaque jour à la communication en face à face avec les membres de votre famille ?

50 réponses

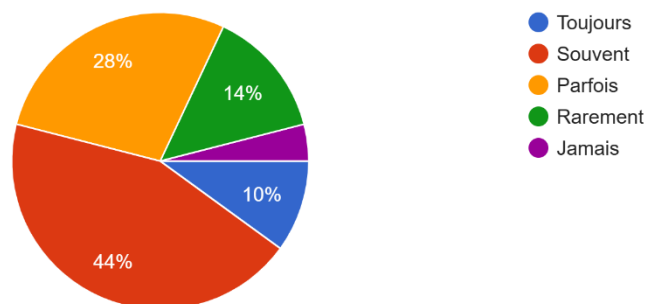


21. Combien d'heures consacrez-vous chaque jour à la communication en face à face avec les membres de votre famille ?

62% des répondants déclarent consacrer 1 à 2 heures par jour aux échanges en face à face avec les membres de leur famille. 18% y consacrent 3 à 4 heures, 12% moins d'une heure et 8% indiquent consacrer 5 heures ou plus.

22. Votre smartphone est-il toujours présent lorsque vous avez des interactions en face à face ?

50 réponses

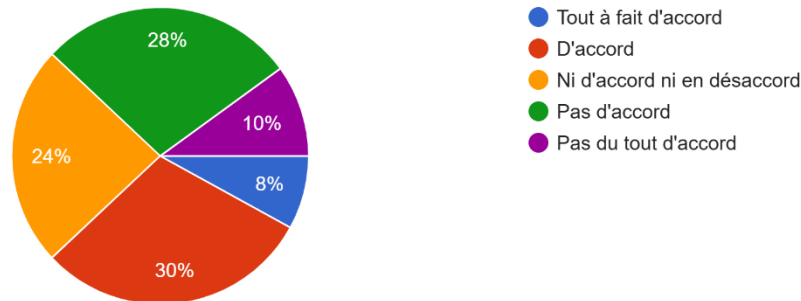


22. Votre smartphone est-il toujours présent lorsque vous avez des interactions en face à face ?

44% affirment que le smartphone est souvent présent lors des interactions en face à face. 28% disent qu'il est parfois présent, 14% rarement, 10% toujours et seulement 4% disent ne jamais avoir leur smartphone lors de ces échanges.

23. Je trouve dérangement que des membres de ma famille utilisent leur smartphone en ma présence

50 réponses

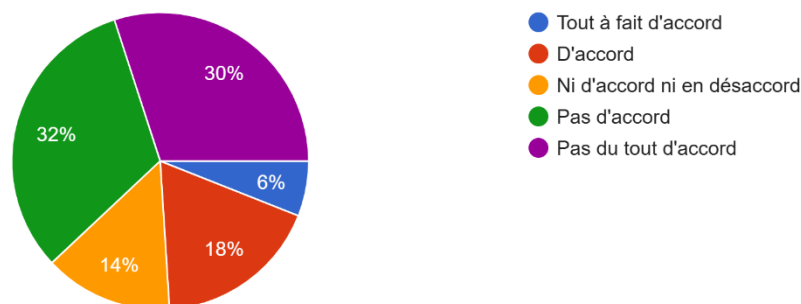


23. Je trouve dérangement que des membres de ma famille utilisent leur smartphone en ma présence

30% des répondants sont d'accord avec cette affirmation, 28% ne sont pas d'accord, 24% sont neutres (ni d'accord ni en désaccord), 10% ne sont pas du tout d'accord et 8% sont tout à fait d'accord.

24. Je communique plus souvent avec ma famille par smartphone qu'en personne

50 réponses

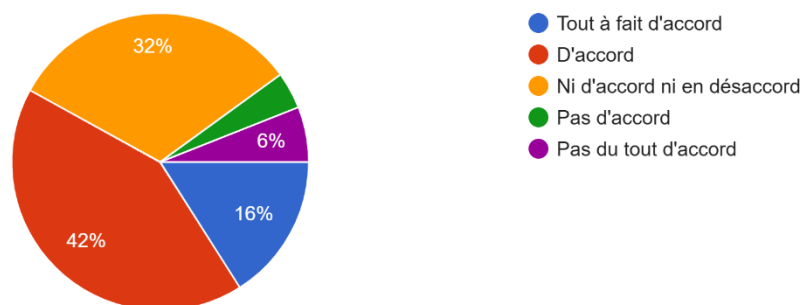


24. Je communique plus souvent avec ma famille par smartphone qu'en personne.

32% ne sont pas d'accord avec cette affirmation, 30% ne sont pas du tout d'accord et 18% sont d'accord. 14% sont ni d'accord ni en désaccord et 6% sont tout à fait d'accord de communiquer plus par smartphone qu'en face à face avec leur famille.

25. De façon générale, je considère que la présence de la technologie affecte négativement la communication en face à face

50 réponses

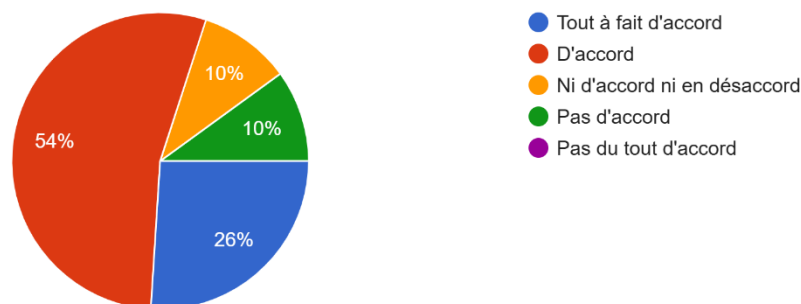


25. De façon générale, je considère que la présence de la technologie affecte négativement la communication en face à face

42% des répondants sont d'accord d'affirmer que de façon générale, la présence de technologie affecte négativement la communication en face à face. 32% sont ni d'accord ni en désaccord et 16% sont tout à fait d'accord. Les 10% restants sont répartis entre pas du tout d'accord (6%) et pas d'accord (4%).

26. Vous êtes très satisfait(e) de la façon dont votre famille et vous parlez ensemble

50 réponses

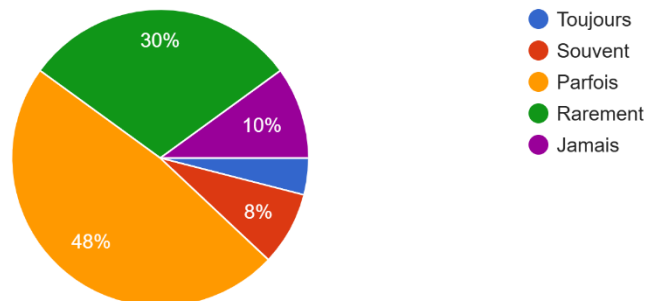


26. Vous être très satisfait(e) de la façon dont votre famille et vous parlez ensemble

Plus de la moitié (54%) sont d'accord avec l'affirmation d'être satisfait avec la façon dont leur famille communique ensemble. 26% sont tout à fait d'accord avec cette affirmation, 10% ne sont pas d'accord et 10% sont neutres. Aucun répondant ne s'est dit pas du tout d'accord.

27. À quelle fréquence ressentez-vous le besoin de consulter votre smartphone pendant une conversation en face à face ?

50 réponses

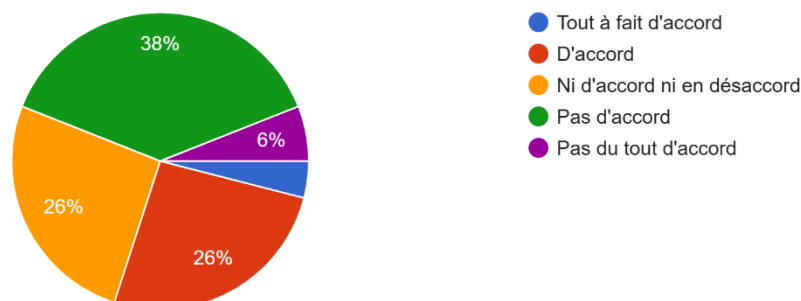


27. À quelle fréquence ressentez-vous le besoin de consulter votre smartphone pendant une conversation en face à face ?

48% des répondants ressentent parfois ce besoin, 30% rarement et 10% jamais. 8% disent souvent et 4% ressentent toujours le besoin de consulter leur smartphone dans ce contexte.

28. Je considère que le smartphone facilite une communication ouverte dans la famille

50 réponses

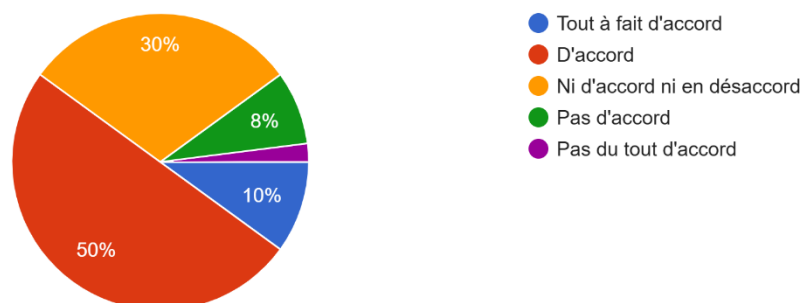


28. Je considère que le smartphone facilite une communication ouverte dans la famille.

38% ne sont pas d'accord d'affirmer que le smartphone facilite la communication ouverte dans la famille, 26% sont d'accord et 26% sont ni d'accord ni en désaccord. 6% ne sont pas du tout d'accord et 4% sont tout à fait d'accord.

29. Je considère qu'il y a un équilibre entre la communication en face à face et la communication digitale dans ma famille

50 réponses



29. Je considère qu'il y a un équilibre entre la communication en face à face et la communication digitale dans ma famille.

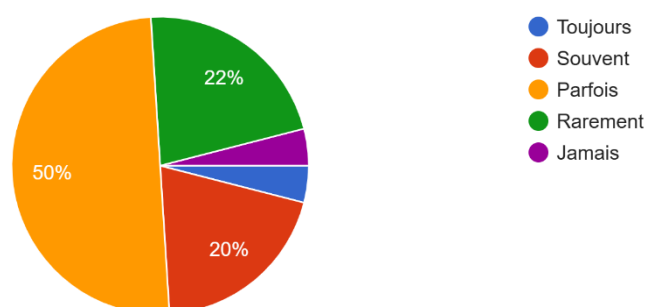
La moitié des répondants (50%) sont d'accord qu'il y a un équilibre entre la communication en face à face et la communication digitale dans leur famille. 30% ne sont ni d'accord ni en désaccord et 10% sont tout à fait d'accord. 8% ne sont pas d'accord et 2% ne sont pas du tout d'accord.

La section suivante du questionnaire contient les dernières questions portant sur le thème de l'écoute active, dans le but de déterminer l'impact du smartphone sur celle-ci.

La première question de cette section est la question 30 :

30. Dans quelle mesure vos parents/enfants vous écoutent-ils lorsqu'ils utilisent leur smartphone ?

50 réponses

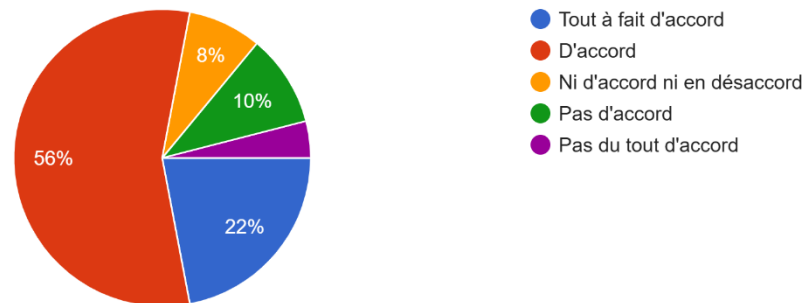


30. Dans quelle mesure vos parents/enfants vous écoutent-ils lorsqu'ils utilisent leur smartphone ?

50% des répondants, soit la moitié, estiment que leurs parents ou enfants les écoutent « parfois » lorsqu'ils utilisent leur smartphone. 22% affirment que cela arrive « rarement », 20% « souvent », 4% « toujours » et 4% « jamais ».

31. J'ai l'impression que l'usage de mon smartphone affecte ma capacité à écouter activement lors de mes interactions

50 réponses



31. J'ai l'impression que l'usage de mon smartphone affecte ma capacité à écouter activement lors de mes interactions

Plus de la moitié des répondants (56%) sont d'accord pour dire que l'usage du smartphone affecte leur propre capacité d'écoute active. 22% sont tout à fait d'accord, 10% pas d'accord, 8% sont ni d'accord ni en désaccord et 4% pas du tout d'accord.

Cette question était accompagnée de la question « Pourquoi ? ». Voici les raisons avancées par les personnes étant d'accord :

- Je suis focalisé sur le smartphone et j'oublie tout autour de moi
- Parce qu'on est concentré sur autre chose
- De temps en temps, mon GSM capte un peu trop mon attention
- Je ne peut être complètement attentive pour écouter si j'utilise en même temps mon smartphone.
- Je pense que le smartphone place son utilisateur dans une posture passive et sur des contenus calibrés pour être transmis en peu de temps. Donc ça ne pousse pas à prendre le temps nécessaire pour avoir une attention soutenue dans une conversation normale
- Parce que je suis captivée par mon téléphone et parfois, je fais abstraction de ce qui m'entoure
- Parce qu'on est vite distrait
- Je suis concentrée sur l'écran et pas sur ce que me dit la personne en face de moi
- Car je n'arrive pas à me concentrer sur ce que je fais sur mon smartphone et sur ce qu'on me dit
- Difficile de vérifier quelque chose sur le smartphone tout en restant concentré sur une conversation en face à face. Le smartphone distrait et ne permet que d'écouter d'une oreille
- J'ai du mal à me concentrer sur deux choses en même temps

Quelques réponses des personnes étant tout à fait d'accord :

- Je sais bien que si je suis sur mon gsm pendant une interaction face à face, alors j'ai tendance à me distraire et à moins écouter l'autre personne. Donc, pour éviter cela, j'essaie un maximum de ne pas utiliser mon gsm quand je parle avec quelqu'un en face à face
- Distraction
- Je me sens surchargée cognitivement, je ne sais pas faire les deux en même temps
- Difficulté à me concentrer sur 2 choses en même temps et pratiquer une écoute active de qualité.
- Je suis ne suis pas totalement attentive lorsque je suis sur mon tel

Les personnes étant pas d'accord considèrent que :

- Je pense que on peut tout à fait écouter quelqu'un tout en faisant autre chose
- Lors des communication il y a pas de smartphone
- Je sais me stopper d'utiliser mon smartphone quand on me parle et écouter à 100% bien que quand je ne participe pas vraiment à la conversation (je parle dans le vide, je ne comprend pas de quoi on parle, etc) je vais regarder mon téléphone en écoutant en même temps mais plus à 50% voir moins parfois.
- Ça me dérange pas

Les personnes qui ne sont ni d'accord ni en désaccord disent :

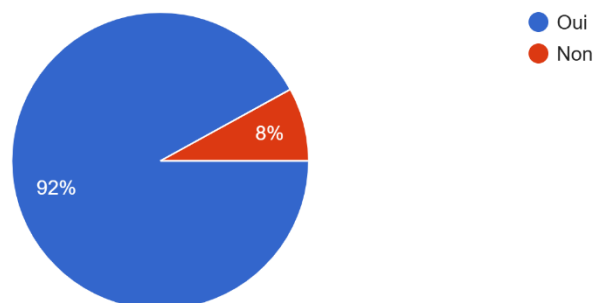
- Je n'écoute pas tjrs les details
- Je n'ai pas l'impression que ça change quelque chose

Les deux personnes pas du tout d'accord expriment :

- Je sais faire 2 choses en même temps
- Je ne suis pas accro au Smartphone. Je privilégie la communication orale

32. Avez-vous remarqué une diminution de l'attention et de l'écoute active de vos proches lorsqu'ils utilisent leur smartphone ?

50 réponses



32. J'ai remarqué une diminution de l'attention et de l'écoute active de vos proches lorsqu'ils utilisent leur smartphone ?

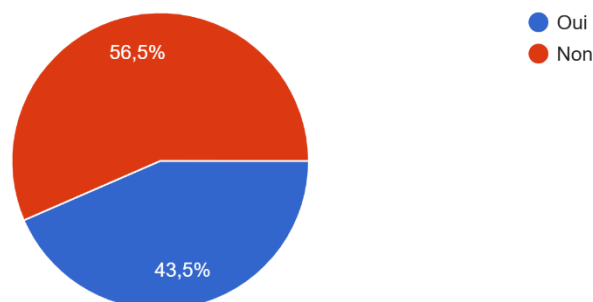
Une large majorité (92%), soit 46 répondants sur 50, affirment avoir remarqué une diminution de l'attention et de l'écoute active chez leurs proches lorsqu'ils utilisent leur smartphone. Les 8% restants déclarent ne pas avoir constaté de différence.

Justifications des personnes ayant répondu « oui » :

- Se focalise plus sur son smartphone
- Moins de concentration sur ce qui se passe dans la conversation
- Ma mère ne m'écoute pas quand elle utilise son smartphone, elle n'arrive pas de faire deux choses en même temps
- Le gsm a tendance à capter un peu trop l'attention
- Quand ils utilisent leurs smartphones, impossible pour eux d'entendre quoi que ce soit. Il faut attendre qu'ils arrêtent d'écrire ou de tout simplement de regarder
- Ils sont trop concentrés sur ce qu'ils lisent ou font (jeu) et n'écoutent que d'une oreille. La communication n'est pas de qualité.

32.1 Est-ce que cela a eu un impact sur la qualité de vos relations/discussions familiales ?

46 réponses



32.1 Est-ce que cela a eu un impact sur la qualité de vos relations/discussions familiales ?

56,5% répondent que non et 43,5% oui.

33. Avez-vous quelque chose à ajouter ?

Certaines personnes ont simplement répondu « non », mais voici quelques commentaires supplémentaires :

- Je pense que le smartphone ne doit en aucun cas être le moyen principal de communication, il permet un échange d'informations et peut avoir un côté rassurant par le fait d'être toujours joignable.
- En tant que parents on doit donner l'exemple mais ce n'est pas tjs facile et le cas

- Je préfère l'échange en face à face avec mes proches, la relation est plus riche. Certes, l'usage du smartphone permet la transmission d'informations à un niveau organisationnel, il y a un côté rassurant d'être toujours joignable.
- Pour pratiquer une écoute active de qualité avec ma fille, je dois mettre mon smartphone de côté. Ce n'est pas un souci.
- La technologie est bonne et efficace à condition bien utiliser
- Frustrée
- Le smartphone est utile dans certains cas de figure. Mais est quand même un frein aux relations sociales
- La communication via smartphone n'est pas toujours facile. Le message écrit n'est pas toujours bien compris. La personne qui écrit n'a peut-être pas la même intonation que le récepteur le conçoit. Il peut y avoir une confusion (un message peut paraître agressif alors que pas du tout) Il y a déjà eu des soucis à ce niveau avec mon ado.
- Je préférerais l'époque sans smartphone