

## BAROMÈTRE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

### INCLUSION NUMÉRIQUE : UN DÉFI PERMANENT POUR NOTRE SOCIÉTÉ

La numérisation de notre société offre de nombreuses opportunités et continue de progresser. Plus que jamais, il est essentiel de veiller à ne laisser personne au bord du chemin et de garantir, pour tou.te.s, l'accès aux services essentiels, l'une des portes d'entrée aux droits sociaux. Il ne s'agit donc pas seulement de viser une plus grande inclusion numérique, mais aussi et surtout, de garantir un accès équitable aux droits fondamentaux afin de permettre à chacun.e de participer pleinement à la société.

Depuis 2020, le Baromètre de l'Inclusion numérique suit l'évolution des inégalités numériques en Belgique. Cette nouvelle édition montre qu'en dépit d'évolutions positives, de nombreux citoyen.ne.s peinent encore à

tirer pleinement parti de la numérisation croissante de notre société. Le manque d'accès de qualité à internet ou aux outils digitaux, ainsi que le manque de compétences numériques, contribuent aux inégalités en matière d'utilisation des services en ligne. Il est donc essentiel d'améliorer la qualité de l'accès à internet à un prix abordable et de renforcer les compétences numériques, tout en maintenant des alternatives de qualité aux services en ligne.

Le Baromètre de l'Inclusion numérique est une initiative de la Fondation Roi Baudouin. Il est réalisé par les équipes de recherche IACCHOS CIRTES de l'UCLouvain et Imec-mict-UGent, qui se sont basées sur les données de STATBEL de 2023.

### EN UN COUP D'OEIL

En dépit d'évolutions positives en matière d'accès à internet, de compétences numériques et d'utilisation des services essentiels en ligne, les écarts restent significatifs entre les personnes vulnérables sur le plan social, économique et culturel, et les autres groupes de la population.

#### Inégalités relatives aux compétences numériques

En 2023, 40 % des Belges âgés de 16 à 74 ans, toutes catégories sociales confondues, sont en situation de vulnérabilité numérique, soit une baisse de 6 points de pourcentage par rapport à 2021. Malgré cette évolution positive, la proportion de Belges ayant de faibles compétences numériques reste supérieure à la moyenne européenne et, en particulier, à celle de nos pays voisins. De plus, en matière de vulnérabilité numérique, l'écart entre les personnes à faibles et hauts revenus augmente de 3 points de pourcentage.

#### Inégalités d'accès à internet et aux technologies numériques

L'accès à internet et aux outils numériques continue de progresser, y compris parmi les personnes avec un faible niveau de revenus. Toutefois, 11 % des personnes avec des faibles revenus n'ont toujours pas de connexion internet à domicile. Autre aspect important : la qualité de l'accès, essentielle pour réaliser des démarches numériques. Un quart des personnes avec des faibles revenus dispose uniquement d'un smartphone pour surfer sur internet.

#### Inégalités liées à l'utilisation des services numériques essentiels

Les Belges sont de plus en plus nombreux à utiliser l'e-banking, l'e-administration, l'e-santé et l'e-commerce. Néanmoins, les personnes qui disposent uniquement d'un smartphone, qui ont un faible niveau de diplôme ou des compétences numériques limitées, ont beaucoup moins recours à ces services. Sans autres moyens d'accéder à ces services essentiels, cette situation compromet l'accès aux droits fondamentaux.

#### LA FRACTURE NUMÉRIQUE EN FONCTION DES REVENUS EN BELGIQUE, EN 2023

	Moins de 1.400€	Plus de 3.200€	Écart	Évolution par rapport à 2021
• Niveau de vulnérabilité numérique	59 %	26 %	33 %	+3pp*
• Pas de connexion internet à domicile	11%	1%	10 %	-6pp*
• Pas d'utilisation de l'e-administration	30 %	13 %	17 %	0pp* (=)

\* pp = points de pourcentage

# FAITS ET ANALYSE

## COMPÉTENCES NUMÉRIQUES : UNE ÉVOLUTION POSITIVE À NUANCER

En 2023, **40 % des Belges sont en situation de vulnérabilité numérique**, ce qui représente une baisse de 6 pp. par rapport à 2021. Ce chiffre englobe les **non-utilisateurs d'internet (5 %)** et les **personnes ayant de faibles compétences numériques (35%)**.

Le niveau de vulnérabilité numérique diminue dans tous les groupes de la population. Une exception : les **familles monoparentales** (dans lesquelles les femmes sont surreprésentées), seul groupe dans lequel le niveau de vulnérabilité numérique augmente (+ 4 pp). Chez les personnes avec un **faible niveau de revenus**, on

observe une forte diminution des non-utilisateurs (- 6 pp), mais aussi une augmentation des personnes ayant de faibles compétences numériques (+ 2 pp). Ces personnes ressentent donc le besoin, voire la pression, de participer à la société numérique, sans toutefois disposer des compétences numériques suffisantes.

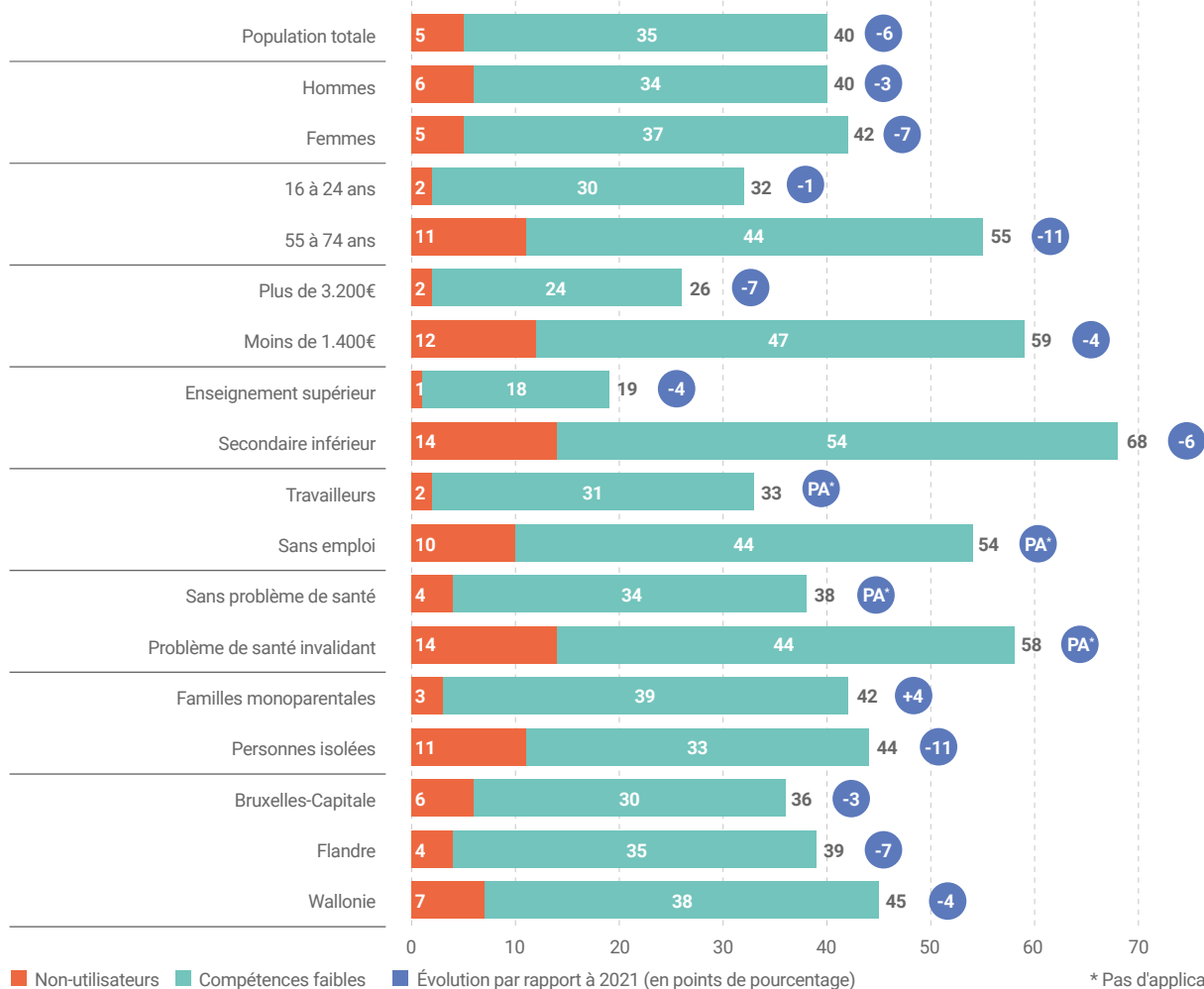
Le **niveau de diplôme** reste le facteur le plus déterminant : les personnes avec un faible niveau de diplôme (68 %) courent trois fois plus de risques d'avoir de faibles compétences numériques que les personnes avec un haut niveau de diplôme (19 %).

Certaines situations peuvent nécessiter des démarches en ligne spécifiques. Par exemple, les

personnes à la recherche d'un emploi doivent souvent créer un CV en ligne, s'enregistrer sur des plateformes ou envoyer des e-mails. Pour autant, 54 % des **demandeurs d'emploi** sont vulnérables sur le plan numérique. De même, les **personnes ayant des problèmes de santé** doivent pouvoir suivre en ligne les informations relatives à leur santé ou prendre des rendez-vous médicaux en ligne. Toutefois, 58 % d'entre elles sont numériquement vulnérables.

Ces chiffres masquent également des différences au sein des groupes. Les **jeunes** en sont la meilleure illustration : 30 % d'entre eux ont de faibles compétences numériques. Cette proportion grimpe à 52 % chez les jeunes avec un faible niveau de diplôme (contre 10 % parmi les jeunes avec un haut niveau de diplôme).

Niveau de vulnérabilité numérique en Belgique, en 2023 (en % d'individus)

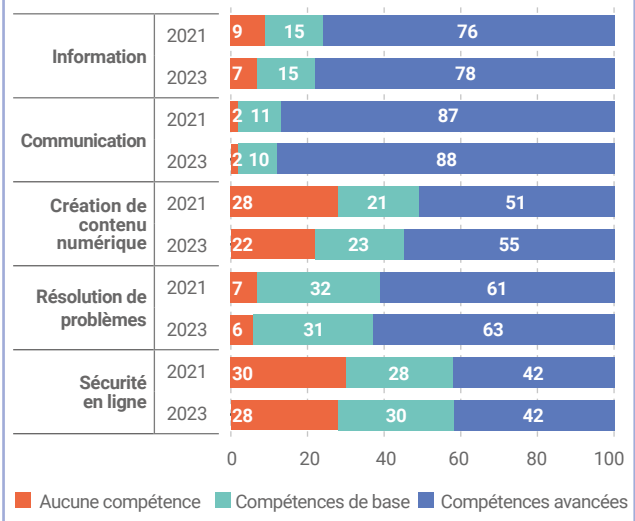


La vulnérabilité numérique se mesure à l'aide de différentes compétences numériques.

Deux constats importants :

- Le niveau de compétences acquis demeure relativement stable au fil des ans. L'évolution rapide et constante des technologies numériques ne s'accompagne pas d'une progression similaire des compétences. Les compétences numériques forment un **processus d'apprentissage continu**, qui s'étend **tout au long de la vie**.
- Les compétences les plus faibles se situent surtout au niveau de la **'sécurité en ligne'** (58 % possèdent peu ou pas de compétences). Malgré les conséquences potentiellement graves de la cybercriminalité, et de l'utilisation abusive des données seuls 26 % des personnes déclarent se préoccuper de leur sécurité en ligne.

### Évolution des compétences numériques selon les champs de compétences (en % d'usagers)



### ACCÈS À INTERNET ET AUX OUTILS NUMÉRIQUES : ÊTRE 'MULTI-CONNECTÉ', LA NOUVELLE NORME ?

En 2023, 95 % des ménages belges disposent d'une connexion internet à domicile. Ce n'est toutefois pas le cas pour 11 % des ménages ayant de faibles revenus.

Tant la possession d'une **connexion internet** que sa **qualité** sont essentielles pour effectuer des démarches en ligne. En 2023, la qualité de l'accès à internet s'améliore. Si de plus en plus de Belges se connectent à internet via différents appareils, ce n'est toutefois pas le cas d'environ 22 % des Belges, qui se connectent à partir d'un **seul appareil**. Une personne sur quatre (25 %) avec un faible niveau de revenus n'a accès à internet que via un smartphone, ce qui peut limiter l'utilisation d'applications plus complexes et avancées (ex.: suivre des cours en ligne, ajouter des documents en annexe à un e-mail...).

### SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS

Ne pas accéder ou accéder de manière limitée aux services en ligne peut **compromettre l'accès aux droits sociaux et représenter une forme de discrimination**.

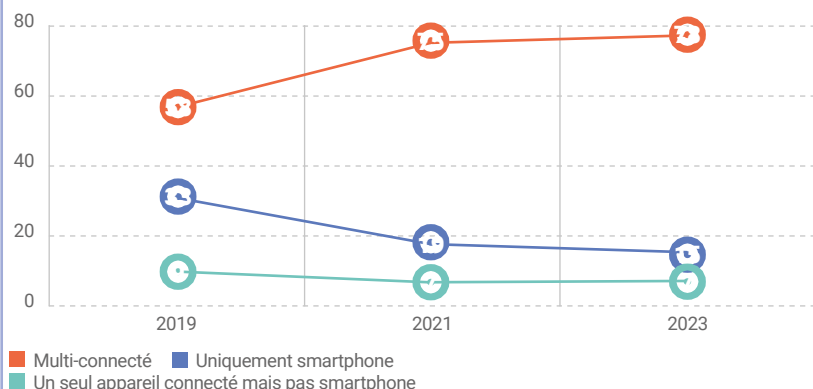
Pensons au fait de ne pas pouvoir bénéficier de tarifs (en ligne) moins chers, effectuer de transactions bancaires (gratuites), introduire une demande de subsides pour des rénovations énergétiques... Cette situation est particulièrement problématique lorsque des **alternatives de qualité**, comme un guichet physique ou un call center accessible, ne sont pas disponibles.

**L'utilisation de divers services numériques continue de progresser en Belgique**, même parmi les

personnes ayant de faibles compétences numériques. Toutefois, ces personnes ont beaucoup moins recours que les personnes ayant des compétences numériques de base ou avancées à l'e-commerce (- 31 pp), l'e-administration (- 30 pp), l'e-santé (- 27 pp) et l'e-banking (- 26 pp).

Environ 30 % des Belges ont déjà demandé de **l'aide** pour effectuer une démarche essentielle en ligne. Ce chiffre atteint 34 % chez les personnes en situation de vulnérabilité numérique et 53 % chez les personnes ayant un faible niveau de diplôme. Cela démontre l'importance d'investir dans des réseaux d'aide axés sur les compétences numériques.

### Évolution des types de supports de connexion à internet (en % d'usagers)



# CONCLUSION

La sensibilisation et les efforts entrepris ces dernières années par les acteurs sociaux, privés et publics pour renforcer les compétences numériques et faciliter l'accès au monde digital semblent avoir contribué à de légères améliorations des différents indicateurs de l'inclusion numérique.

Toutefois, les défis restent importants. En comparaison avec les personnes ayant un faible niveau de revenus et de diplôme, les personnes favorisées sur le plan socio-économique et culturel tirent davantage parti de la digitalisation : elles sont mieux équipées, ont un meilleur accès à internet et aux services numériques, et disposent

de compétences numériques plus avancées. Dans un monde hyper-digitalisé, il leur est donc plus facile d'accéder à leurs droits et de participer pleinement à la société.

Les faibles évolutions positives des chiffres montrent clairement que **le monde numérique reste peu accessible à de nombreuses personnes, en particulier celles qui sont déjà en situation de vulnérabilité sociale, économique ou culturelle**. À cet égard, la Fondation Roi Baudouin ne dispose pas d'indicateurs annonciateurs d'améliorations positives à court terme.

Plus que jamais, notre société doit veiller à **ne laisser personne au bord du**

**chemin et garantir à l'ensemble de la population l'accès aux services essentiels et aux droits fondamentaux qui en découlent**. D'une part, cela nécessite que les acteurs publics, privés et sociaux continuent à **travailler à une plus grande inclusion numérique** en investissant dans des services en ligne privés et publics accessibles et abordables à tou.te.s, en renforçant les compétences numériques de chacun.e, en soutenant les personnes en difficulté avec le numérique, en améliorant l'accès aux outils numériques... D'autre part, les chiffres démontrent clairement que des **alternatives de qualité aux services numériques**, telles que des contacts en face à face ou par téléphone, sont et resteront nécessaires.

## QUE FAIT LA FONDATION ROI BAUDOIN ?

Dans une société toujours plus numérisée, qui s'accompagne aussi de nombreux avantages pour les fournisseurs de services en ligne, une partie importante de la population risque de ne pas pouvoir suivre le mouvement et de se voir ainsi privée de droits sociaux. En Belgique, ce risque est encore plus réel lorsqu'on cumule un faible niveau de diplôme, de faibles revenus et un âge avancé.

La Fondation Roi Baudouin juge important d'attirer l'attention sur ces personnes menacées d'exclusion sociale. D'où ce Baromètre. Mais la Fondation apporte aussi, par le biais des Fonds qu'elle gère, un soutien financier à des organisations qui travaillent sur la fracture numérique. Ces organisations jouent un rôle crucial, mais souvent sous-estimé, dans le soutien aux personnes vulnérables sur le plan numérique. Non seulement, elles renforcent les compétences de ces personnes, mais elles les accompagnent aussi dans leurs interactions avec les fournisseurs de services en ligne. À cet égard, la Fondation a investi, via divers Fonds, dans [www.123digit.be](http://www.123digit.be). Cette plateforme fournit aux organisations du matériel pédagogique adéquat afin de renforcer leur action en matière d'inclusion numérique.

## EN SAVOIR PLUS

Le rapport complet du **Baromètre de l'Inclusion numérique (2024)** est disponible gratuitement sur [www.kbs-frb.be](http://www.kbs-frb.be)

Vous y trouverez aussi :

- Le rapport **Inclusion numérique. Les services numériques essentiels : profitables à toutes les personnes ?**
- Le film de sensibilisation '**Je viens d'une autre planète**'

## FONDATION ROI BAUDOIN

La Fondation Roi Baudouin a pour mission de contribuer à une société meilleure. La Fondation est, en Belgique, en Europe et à l'international, un acteur de changement et d'innovation au service de l'intérêt général et de la cohésion sociale. Elle cherche à maximiser son impact en renforçant les capacités des organisations et des personnes. Elle encourage une philanthropie efficace des particuliers et des entreprises.

La Fondation Roi Baudouin est une fondation d'utilité publique. Elle a été créée en 1976, à l'occasion des 25 ans de règne du roi Baudouin.

Merci à la Loterie Nationale et à ses joueurs, ainsi qu'à tous les donateurs pour leur précieux soutien.

Abonnez-vous à notre e-news : [www.kbs-frb.be](http://www.kbs-frb.be)

Suivez-nous sur

