

INCLUSION NUMÉRIQUE

BAROMÈTRE DE
L'INCLUSION NUMÉRIQUE

2020

Colophon

Baromètre de l'inclusion numérique 2020

Deze publicatie bestaat ook in het Nederlands onder de titel Barometer van de digitale inclusie.

Une édition de la Fondation Roi Baudouin

Rue Brederode 21

1000 Bruxelles

Auteur(s)

Périne Brotcorne, UCLouvain, CIRTES, Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, Etat et Société

Ilse Mariën, imec-SMIT-VUB

Coordination pour la Fondation Roi Baudouin

Françoise Pissart, Directeur

Caroline George, Coordinatrice de projet senior

Cassandra Fraenkel, Project & Knowledge manager

Dépôt légal D/2848/2020/09

Numéro de référence 3734

Juin 2020

Avec le soutien de la Loterie Nationale

Cette publication peut être téléchargée gratuitement sur notre site www.kbs-frb.be

INTRODUCTION

Nous vivons dans une société où les rapides évolutions numériques et technologiques ont un impact sur tous les aspects de notre existence. La crise du coronavirus a clairement démontré les opportunités que permettent les technologies numériques. Mais elle a aussi douloureusement révélé que tout le monde ne suivait pas le mouvement, ce qui entrave la participation de certaines personnes à la vie sociale et l'accès à leurs droits. Nous devons éviter que les bénéfices de la numérisation croissante de la société profitent d'abord et surtout aux groupes socialement, culturellement et économiquement privilégiés, accroissant ainsi les écarts entre les groupes sociaux.

La Fondation Roi Baudouin souhaite, au travers de ce baromètre, identifier le phénomène de l'exclusion numérique et mieux en comprendre les causes et les conséquences. De plus, nous souhaitons suivre l'évolution de ce phénomène, dans l'espoir de voir la fracture numérique se réduire.

POINTS-CLES

→ **Les inégalités d'accès aux technologies numériques, appelées aussi 'fracture numérique du premier degré'**

- Les Belges sont largement connectés à internet : en 2019, 90% des ménages disposent d'une connexion internet à domicile. La grande majorité d'entre eux (88%) a une connexion à haut débit. Cela signifie cependant que 10% de la population belge ne disposent pas de connexion internet à domicile.
- La qualité de la connexion internet est variable selon les régions. Il persiste, en Wallonie, des zones blanches, non équipées en fibre optique ou dans lesquelles la connexion est de piètre qualité.
- En 2019, les ménages ayant de faibles revenus et les isolés sont les foyers les moins connectés à internet :
 - Près de 3 ménages sur 10 vivant avec de faibles revenus ne disposent pas de connexion internet à domicile. En comparaison avec les pays voisins et la moyenne européenne, la Belgique est le pays le plus inégalitaire en matière d'accès à internet selon les revenus.
 - 22% des ménages isolés et 9% des couples sans enfant n'ont pas de connexion internet à domicile. Les femmes isolées en Wallonie sont le public le plus vulnérable sur le plan de l'accès à internet : 30% d'entre elles ne disposent pas de connexion au sein du foyer.
- Les modes de connexion à internet évoluent globalement vers plus de mobilité. Le smartphone devient le support de référence pour s'y connecter, quel que soit le revenu, le niveau de diplôme ou l'âge.

- Toutefois les individus plus favorisés sur les plans économique et socioculturel sont les plus multi-connectés. Cela signifie que moins l'on dispose de revenus et moins l'on est diplômé, plus le smartphone est le moyen unique de se connecter à internet. Or, le type de support d'accès à internet influence les possibilités et les formes d'utilisation ainsi que le développement des compétences numériques.
- En 2019, seuls 8% des Belges de 16 à 74 ans sont non-utilisateurs d'internet alors qu'ils étaient quasiment le double en 2015 (14%).
 - Près d'un quart (24%) des individus ayant de faibles revenus est non-utilisateur. L'écart selon les revenus a diminué depuis quatre ans, mais il reste plus important en Belgique que dans les quatre pays voisins et que la moyenne européenne.
 - Plus d'un Belge sur cinq (21%) respectivement peu diplômé et âgé de 55 à 74 ans n'utilise pas internet. Cette proportion augmente à 28% parmi les 65 à 74 ans.
 - Ces tendances sont plus accentuées en Wallonie qu'en Flandre.

→ **Les inégalités liées aux compétences numériques, nommées aussi 'fracture numérique du deuxième degré'**

- En 2019, à peine 38% des Belges ont des compétences numériques avancées.
- 32% des individus ne possèdent que de faibles compétences numériques. Si l'on y ajoute les 8% de non-utilisateurs, on peut considérer que 40% de la population belge sont en situation de vulnérabilité face à la numérisation croissante de la société.
- Cette situation de vulnérabilité numérique touche respectivement 75% de personnes ayant de faibles revenus et un faible niveau de diplôme. 79% des femmes de 55 à 74 ans et 54% des demandeurs d'emploi sont aussi dans cette situation.
- Les compétences numériques ont la particularité de devoir sans cesse être actualisées. L'évolution rapide et permanente des innovations numériques impose à chacun de maintenir continuellement ses compétences à jour pour ne pas être dépassé.

→ **Les inégalités liées aux utilisations de services essentiels, nommées aussi 'fracture numérique du troisième degré'**

- En 2019, 9 Belges sur 10 âgés de 16 à 74 ans utilisent régulièrement internet à domicile ou ailleurs¹, dont la grande majorité au quotidien (85%). Les fréquences d'utilisation sont globalement similaires dans les trois régions de la Belgique.

¹ Dans l'enquête Statbel-Eurostat, un utilisateur régulier d'internet est un individu ayant eu au moins une utilisation au cours des trois mois précédant l'enquête.

- Les Belges se sont largement approprié les services bancaires en ligne et le e-commerce. En revanche, le recours aux services publics semble stagner ces dernières années.
 - o La Flandre est la région où les divers services en ligne sont les plus fréquemment utilisés par les internautes, qu'il s'agisse de l'e-banking (82%) ou des achats en ligne (76%), en comparaison à Bruxelles-Capitale – e-banking (67%), achats en ligne (66%) – et à la Wallonie – e-banking (77%) ou achats en ligne (67%). Seule l'e-administration affiche des taux d'utilisation globalement similaires dans les trois régions du pays.
 - o Toutefois, les groupes socioéconomiquement et culturellement moins favorisés sont moins enclins que leurs homologues issus de milieux plus favorisés à recourir aux services essentiels en ligne. 51% d'internautes ayant de faibles revenus et 57% de ceux possédant un niveau de diplôme peu élevé n'ont jamais fait d'achat en ligne. Ils sont 37% à n'avoir jamais utilisé l'e-banking, et respectivement 55% et 67% à n'avoir jamais utilisé l'e-administration.
 - o 56% d'internautes ayant de faibles revenus et 57% de ceux possédant un niveau de diplôme peu élevé ont fait le choix de ne pas renvoyer des formulaires en ligne à l'administration alors qu'ils devaient effectuer cette démarche administrative (par ex. Tax-on-web). La raison principale évoquée de ce non-recours à l'e-administration est la demande d'aide à un tiers, suivie par le manque de compétences et la complexité des démarches administratives.

Ces constats chiffrés tendent donc à montrer que les bénéfices de la numérisation croissante de la société profiteraient surtout aux groupes socialement, culturellement et économiquement avantagés, accroissant ainsi les écarts entre les groupes sociaux.

Table des matières

ELEMENTS CONTEXTUELS ET DE DEFINITION	1
1. Une accélération de la numérisation des services essentiels sur fond de dépendance numérique	1
2. Les technologies numériques : de quoi parle-t-on ?.....	2
3. De la fracture numérique aux inégalités sociales numériques	2
4. Méthodologie.....	2
'LA FRACTURE NUMERIQUE DU 1^{ER} DEGRE' OU LES INEGALITES D'ACCES AUX TECHNOLOGIES NUMERIQUES	4
1. Les inégalités d'accès à internet	4
Les ménages à faible revenu et les isolés : les foyers les moins connectés à internet	5
Les femmes isolées en Wallonie : le public le plus vulnérable sur le plan de l'accès à internet à domicile.....	7
2. La qualité des conditions d'accès aux technologies : des inégalités moins visibles mais réelles	8
La Wallonie : la région ayant les zones les plus touchées par une piètre connexion internet	8
La multi-connexion : une réalité surtout tangible pour les plus diplômés et les plus aisés sur le plan financier.....	10
Des discriminations liées à de mauvaises conditions d'accès aux technologies numériques.....	13
3. Les non-utilisateurs d'internet : avant tout des personnes ayant de bas revenus, un faible niveau de diplôme et des personnes âgées	14
Des disparités dans la non-utilisation d'internet qui varient selon les régions.....	15
Les raisons de la non-utilisation.....	17
'LA FRACTURE NUMERIQUE DU 2^{EME} DEGRE' OU LES INEGALITES LIEES AUX COMPETENCES NUMERIQUES	20

1. Faibles compétences et vulnérabilité numériques : une large part de la population concernée	20
2. Vers une mesure plus globale de « la fracture numérique du 2 ^{ème} degré » : deux bonnes pratiques	23
3. La maîtrise insuffisante des compétences numériques touche avant tout les publics ayant de faibles niveaux de revenu et de diplôme	25
4. La vulnérabilité numérique augmente avec l'âge, surtout parmi les femmes	27
5. La catégorie socioprofessionnelle comme révélateur des inégalités de compétences impliquant la manipulation d'un ordinateur	28
6. Les difficultés d'apprentissage face à l'obsolescence progressive des compétences numériques	29
'LA FRACTURE NUMERIQUE DU 3^{EME} DEGRE' OU LES INEGALITES DANS L'UTILISATION DES SERVICES ESSENTIELS	31
1. Appropriation des services numériques essentiels : des évolutions contrastées selon les services et les régions.....	32
2. Les services numériques essentiels bénéficient avant tout aux 25-54 ans socialement privilégiés	33
3. L'utilisation des services publics en ligne : souvent évitée, même en cas de nécessité	36
4. L'appel à un tiers, le manque de compétences ou la complexité des démarches : principales raisons du non-recours aux services publics en ligne	37
UN FOCUS SUR TROIS PUBLICS SPECIFIQUES	40
1. Les adultes en difficulté avec l'écrit : un public vulnérable face à la numérisation des services de la vie courante	40
Une qualité d'accès aux technologies numériques qui laisse à désirer	40
Des utilisations conditionnées par les difficultés avec l'écrit	41
Une sous-utilisation des services commerciaux et bancaires en ligne	41
2. Les jeunes	42
Défis au niveau de l'accès.....	43
Défis au niveau des compétences numériques.....	44

Défis au niveau de l'attitude et de la motivation	45
3. Les seniors de plus de 75 ans non-utilisateurs : entre colère et désarroi.....	45
ANNEXES	48
Annexe 1 : l'enquête sur l'utilisation des TIC par les ménages et les individus Eurostat- Statbell	48
Annexe 2 : méthodologie de l'évaluation des compétences numériques générales par Eurostat.....	48
BIBLIOGRAPHIE.....	50

ELEMENTS CONTEXTUELS ET DE DEFINITION

1. Une accélération de la numérisation des services essentiels sur fond de dépendance numérique

Depuis 20 ans en Belgique, et ailleurs en Europe, on assiste à la numérisation croissante des services essentiels qu'ils soient publics (e-administration, e-gouvernement), d'intérêt général (e-health, e-mobilité) ou privés (e-banking). Cette marche vers la dématérialisation des services s'est néanmoins accélérée depuis 2010 avec le 'tout numérique' comme logique dominante². Le principe de 'digital par défaut' implique que tout service soit conçu, à la base, en format numérique 'de sorte à être tellement attrayant que la grande majorité des transactions s'effectueront désormais en ligne'. Si ce principe vise à améliorer l'efficacité du fonctionnement des institutions grâce à une réduction des dépenses publiques, il vise aussi à réduire les charges administratives qui pèsent sur les usagers via une offre de services 'simplifiée, conviviale et personnalisée'.

Toutefois, la dématérialisation des relations avec les citoyens impose le numérique comme vecteur principal, voire unique, pour accéder aux services. Cette situation donne aux outils numériques une place incontournable dans la société. On peut parler de l'avènement d'un contexte social de dépendance au numérique, c'est-à-dire une société soumise à l'usage des outils numériques, dans laquelle les services sont conçus pour des individus supposés utilisateurs. Chacun est invité à s'équiper et à maîtriser les technologies s'il ne veut pas être mis en difficulté pour accéder à un éventail croissant de démarches quotidiennes, dont celles relatives aux services essentiels.

Le contexte de dépendance au numérique pose la question du risque de marginalisation d'une partie de la population qui n'est pas en mesure de répondre aisément à cette nouvelle norme sociale dominante. L'avènement d'un environnement dans lequel les services sont d'abord configurés pour des individus supposés utilisateurs des technologies numériques génère, de fait, des inégalités entre ceux capables de tirer parti de leurs usages et les autres. C'est bien le caractère incontournable de l'environnement numérique qui contribue donc aujourd'hui à créer une situation de vulnérabilité face à l'utilisation de services en ligne.

Ces inégalités se sont singulièrement exacerbées ces derniers mois dans le cadre du confinement imposé en raison de la crise sanitaire liée à la COVID-19. Celui-ci n'a jamais rendu aussi grande la dépendance aux technologies numériques pour maintenir notre accès à l'éducation, au travail, aux loisirs ou à tout autre aspect de la vie sociale. Le confinement a

² A l'échelle européenne, cette accélération coïncide avec le lancement de la Stratégie numérique pour l'Europe, suivie par la Stratégie pour un marché unique numérique en Europe en 2015. Le principe de 'digital par défaut' est officiellement consacré dans les plans d'action européens successifs en matière d'administration en ligne.

ainsi révélé, avec force et de manière douloureuse, la difficulté d'une large part de la population à s'adapter à la norme du 'tout numérique', laissant de côté de nombreuses personnes incapables d'entrer de plain-pied dans ce monde désormais 'sans contact physique'.

2. Les technologies numériques : de quoi parle-t-on ?

Les technologies numériques renvoient à la fois à des supports (l'ordinateur, le smartphone, la tablette et les autres objets connectés), à des outils (un logiciel bureautique, comme Word, ou un logiciel de communication, comme celui d'envoi d'email) et à des applications (comme celles de GPS ou de banques en ligne, par exemple) ainsi qu'aux pratiques associées.

3. De la fracture numérique aux inégalités sociales numériques

La 'fracture numérique' est l'expression qui désigne diverses formes d'inégalités liées à la diffusion et à l'appropriation massives des technologies numériques dans la vie quotidienne. Parce que la métaphore de la 'fracture numérique' couvre en réalité des situations fort différentes, les travaux scientifiques s'accordent pour parler plutôt d'*inégalités au pluriel*.

Les inégalités d'accès aux technologies numériques renvoient aux disparités relatives aux équipements technologiques (ordinateur, tablette, smartphone) et à l'accès à une connexion internet. Elles font aussi référence aux différences relatives à la qualité des équipements et de la connexion. Ces inégalités se nomment communément '**fracture numérique du premier degré**'.

Les inégalités d'usage des technologies numériques renvoient aux disparités relatives aux compétences nécessaires pour les maîtriser ainsi qu'à l'intensité et à la nature de leur utilisation, une fois la barrière de l'accès franchie. Cette deuxième forme d'inégalité rappelle que l'accès aux technologies est loin de conduire automatiquement à leur utilisation effective, autonome et réflexive. La question-clé n'est donc plus seulement l'accès inégal aux contenus et aux services en ligne, mais aussi et surtout aux manières inégales de les utiliser. Ces inégalités se nomment communément la '**fracture numérique du deuxième degré**'.

Les inégalités liées aux implications sociales de ces différences d'accès et d'utilisation renvoient aux capacités inégales des individus à transformer les opportunités offertes par les technologies numériques, et par l'internet en particulier, en bénéfices effectifs sur le plan de l'intégration dans les divers domaines de la vie sociale, comme l'éducation, l'emploi, la vie administrative et citoyenne. Ces disparités sont susceptibles de générer des phénomènes de discrimination, comme le non-recours aux droits, par exemple. Elles se nomment communément la '**fracture numérique du troisième degré**'.

4. Méthodologie

L'objectif de ce baromètre est de donner un aperçu des inégalités sociales numériques en Belgique à partir des enquêtes existantes en matière d'accès, d'équipement et d'utilisation des technologies numériques.

Pour ce faire, le baromètre se base essentiellement sur la principale source de données disponible en Belgique : les résultats de l'enquête fédérale sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les ménages et les individus âgés de 16 à 74 ans, réalisée annuellement par Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium)³ et coordonnée par Eurostat au niveau de l'Union européenne⁴. Le baromètre met aussi l'accent sur des données chiffrées issues d'autres enquêtes aux niveaux fédéral et régional, chaque fois que celles-ci apportent un éclairage complémentaire sur le phénomène. Par ailleurs, ces mesures quantitatives sont complétées par des données qualitatives qui permettent de comprendre ce que signifie au quotidien être en situation de vulnérabilité voire d'exclusion numérique dans une société toujours plus numérisée. Des discussions en face à face ont ainsi été menées avec une quinzaine de personnes considérées comme à risque d'exclusion numérique, à savoir : (1) des personnes en situation d'illettrisme; (2) des demandeurs d'emploi, jeunes et moins jeunes, éloignés de l'emploi; (3) des seniors de plus de 65 ans et des personnes en situation de handicap.

Il va de soi que les enquêtes sur lesquelles le baromètre se base sont antérieures à la crise sanitaire liée à la COVID-19. Le confinement a bouleversé en profondeur la façon d'étudier, de travailler, de communiquer, etc. en exigeant de tous de participer à la vie sociale par écran interposé. Cette situation a indéniablement modifié notre rapport aux technologies numériques, qu'il s'agisse de nos modalités d'accès, de la nature de nos usages ou des types de compétences mobilisées. Dans le même temps, face aux besoins urgents d'équipement informatique de nombreux foyers, divers pouvoirs publics et associations privées ont lancé des initiatives d'envergure de distribution de matériel et de soutien tant en Flandre et à Bruxelles qu'en Wallonie. Il apparaît aujourd'hui essentiel de s'atteler, à court terme, à mesurer l'impact de ces initiatives sur la démocratisation de l'accès aux outils numériques et de leurs usages ainsi que sur la 'montée en compétences' des individus, afin d'évaluer plus globalement l'impact du confinement sur les inégalités sociales numériques à moyen et à plus long terme.

³ Une description méthodologique plus détaillée sur cette enquête est disponible en annexe 1. Statbel est, au niveau fédéral, l'office belge des statistiques. Voir : <https://statbel.fgov.be/fr>

⁴ Eurostat est le service statistique de l'Union européenne. Voir <https://ec.europa.eu/eurostat/fr/home>

'LA FRACTURE NUMÉRIQUE DU 1^{ER} DEGRÉ' OU LES INÉGALITÉS D'ACCÈS AUX TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES

Les inégalités d'accès aux technologies numériques – appelées aussi 'fracture numérique du premier degré' – renvoient non seulement aux disparités liées à la possession d'équipements technologiques (ordinateur, tablette, smartphone) et à l'accès à une connexion internet, mais aussi aux écarts relatifs à la qualité des équipements (matériel, connexion) et des conditions d'accès (van Deursen et van Dijk, 2019; van Dijk, 2005).

Avec la forte progression du taux d'équipement et de l'utilisation des technologies numériques ces dernières années, les enquêtes quantitatives ont progressivement laissé de côté la mesure des inégalités d'accès pour se concentrer sur celle des disparités dans l'utilisation. Jusqu'en 2018, la possession d'un ordinateur fixe ou portable était mesurée par ménage. Cette question a ensuite été supprimée et l'accent a été mis sur l'accès des ménages à internet. La crise du coronavirus a mis deux choses en évidence. Tout d'abord, il y a encore, en chiffres absolus, un grand nombre de ménages qui ne disposent d'aucun équipement chez eux. D'autre part, le nombre d'appareils doit être mis en rapport avec le nombre de membres du ménage. Les élèves qui font partie d'un ménage de cinq ne possédant qu'un seul appareil n'ont pas la même qualité d'accès que ceux qui vivent dans un ménage où il y a quatre appareils pour quatre personnes⁵. Ce faisant, on ne dispose plus de chiffres actualisés portant sur le taux d'équipement des ménages (nombre et types d'outils accessibles, y compris mobiles). Cette section se base donc sur le taux et la qualité de la connexion internet au sein du foyer ainsi que sur les types de support utilisés pour y accéder ⁶, avant de se focaliser sur les non-utilisateurs.

SUGGESTION MÉTHODOLOGIQUE:

Réintégrer la question sur le nombre d'ordinateurs – fixes ou portables – par ménage dans les enquêtes représentatives existantes aux niveaux fédéral et régional. Dans l'analyse, mettre ces chiffres en rapport avec le nombre de membres d'un ménage.

1. Les inégalités d'accès à internet

En 2019, 90% des ménages belges disposent d'une connexion internet à domicile. La grande majorité d'entre eux (88%) a une connexion à haut débit. Cela signifie que 10% des ménages n'ont pas de connexion internet, soit près de 600.500 ménages en Belgique. Ces cinq dernières années, le taux d'accès à internet à domicile a continué globalement de progresser. Ce constat

⁵ Par exemple, un sondage sur les besoins des élèves des 2^e et 3^e degrés de l'enseignement secondaire a été mené en Flandre au travers des différentes fédérations d'enseignement. Il en ressort qu'on a besoin d'au minimum 18.000 ordinateurs portables pour des élèves dans des ménages qui ne disposent d'aucun appareil.

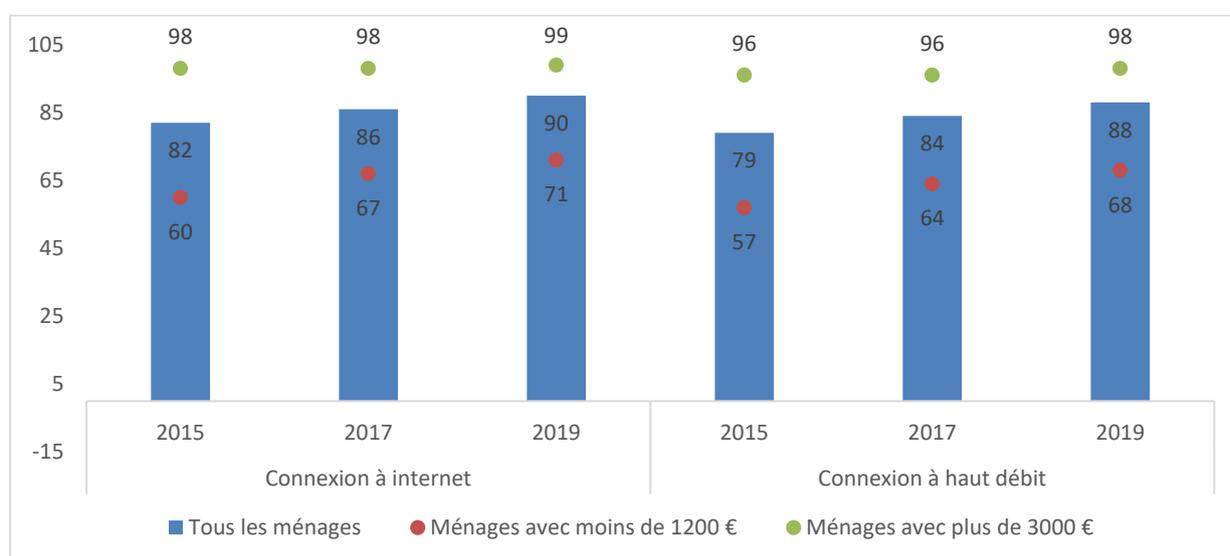
⁶ Les chiffres les plus récents relatifs à l'accessibilité d'un ordinateur au sein du ménage et ceux relatifs à l'utilisation d'un ordinateur par les individus datent de 2017. Les chiffres les plus récents sur les types de support d'accès à internet disponibles au sein du ménage datent de 2014. Concernant les chiffres sur la possession de smartphones par les individus et sur les types de support numériques à partir desquels ils accèdent à internet, ils datent, quant à eux, de 2018.

d'ensemble ne doit pas pour autant faire oublier la persistance de disparités entre les différentes catégories de ménages.

Les ménages à faible revenu et les isolés : les foyers les moins connectés à internet

Le graphique 1 montre que si l'écart selon le niveau de revenu des ménages a diminué depuis quatre ans de 10 %, il reste qu'en 2019, **près de 3 ménages sur 10 à faible revenu (29%) ne disposent pas de connexion internet à domicile**, soit près de 500.000 ménages en Belgique, contre 1% seulement de ceux aux revenus les plus élevés⁷. Concernant la connexion à haut débit, près d'un tiers des ménages à faible revenu (32%) n'en dispose pas, contre 2 % seulement des ménages aux revenus les plus élevés.

Graphique 1 : évolution des taux de connexion internet à domicile en moyenne et selon le niveau de revenu du ménage en Belgique (en % des ménages)



Légende : revenu mensuel net en euros de tous les membres du ménage réunis. Les ménages vivant avec moins de 1200 euros par mois sont les ménages appartenant au 1^{er} quartile de revenu. Les ménages vivant avec plus de 3000 euros par mois sont les ménages appartenant au 4^{ème} quartile.

Source : Eurostat 2015, 2017, 2019, calculs CIRTES.

En comparaison avec les pays voisins et avec la moyenne européenne, la Belgique est le pays le plus inégalitaire en matière d'accès à internet pour les ménages à faible revenu. Elle

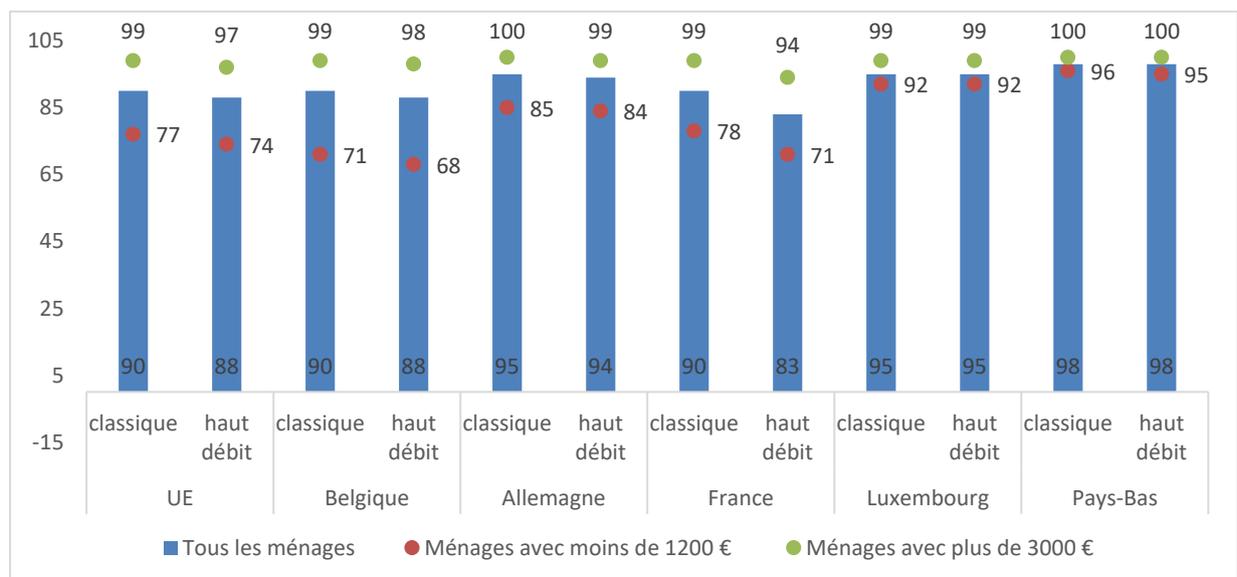
⁷ Les ménages à faible revenu sont ceux appartenant au 1^{er} quartile de revenu, c'est-à-dire le revenu en-dessous duquel se situent 25% des salaires; le 2^{ème} quartile est celui en-dessous duquel se situent 50 % des salaires; c'est la médiane; le 3^{ème} quartile est celui au-dessous duquel se situent 75 % des salaires. Les quartiles sont calculés à partir du revenu médian de l'ensemble des déclarations fiscales d'un territoire donné (environ 6.500.000 en Belgique en 2018). Cela signifie donc qu'environ 1.600.000 ménages appartiennent au 1^{er} quartile de revenu. Les déclarations fiscales peuvent être de deux types: communes, pour les couples mariés et les cohabitants légaux, ou individuelles, dans tous les autres cas. Les premières portent donc sur les revenus de deux personnes et les secondes sur les revenus d'une seule personne.

enregistre la proportion la plus élevée des ménages à faible revenu non connectés à la fois à internet (29%) et à internet à haut débit (32%). C'est aussi le pays où les écarts en la matière selon les revenus sont les plus grands. Pour la connexion internet, l'écart entre les ménages vivant avec plus de 3000 euros et ceux avec moins de 1200 euros par mois est de 28%, contre 15% en Allemagne, 21% en France, 7% au Luxembourg et seulement 4% aux Pays-Bas. Pour la connexion internet à haut débit, l'écart est, quant à lui, de 30%, contre 15% en Allemagne, 23% en France, 8% au Luxembourg et seulement 5% aux Pays-Bas.

FAIT MARQUANT :

Le niveau de revenu et la composition familiale ont une influence importante sur la présence ou non d'une connexion internet au sein du foyer. Les ménages isolés et, dans une moindre mesure, les couples sans enfant sont les foyers proportionnellement les moins connectés à internet.

Graphique 2 : taux de connexion internet et internet à haut débit au domicile selon le niveau de revenu du ménage. Comparaison avec les pays voisins et la moyenne européenne en 2019 (en % des ménages)



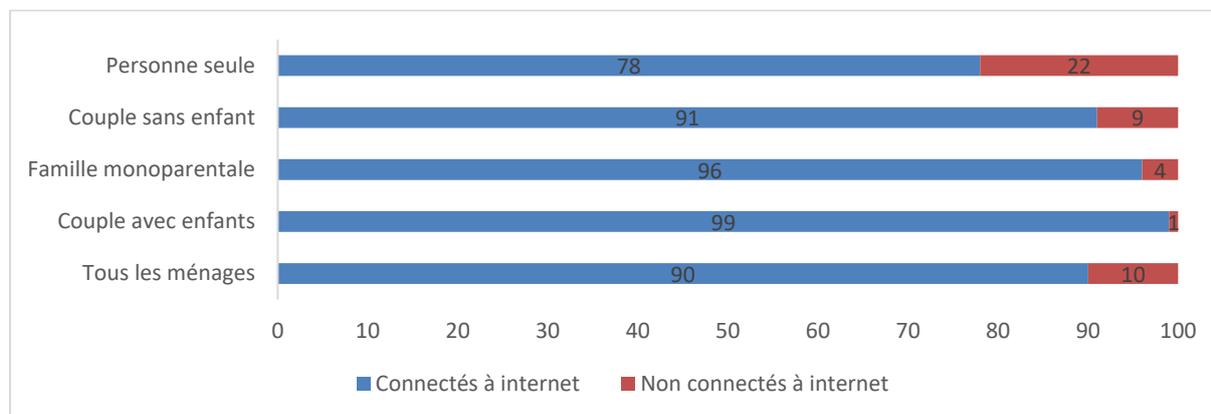
Légende : Revenu mensuel net en euros de tous les membres du ménage réunis. Les ménages vivant avec moins de 1200 euros par mois sont les ménages appartenant au 1^{er} quartile de revenu. Les ménages vivant avec plus de 3000 euros par mois sont les ménages appartenant au 4^{ème} quartile.

Source : Eurostat 2019, calculs CIRTES.

Par ailleurs, en ce qui concerne la composition familiale : 22% des isolés et 9% des couples sans enfant n'ont pas de connexion internet en 2019. Or, ces types de foyer sont loin d'être minoritaires en Belgique. Ils représentent respectivement 32% et 29% des foyers. Sans

évolution, cette situation de déconnexion risque de toucher d'autant plus de ménages à l'avenir que la part des isolés augmente dans la population depuis 2014⁸.

Graphique 3 : taux de connexion internet au domicile selon le type de ménages en Belgique en 2019 (en % des ménages)



Source : Eurostat, 2019, calculs CIRTES.

Les femmes isolées en Wallonie : le public le plus vulnérable sur le plan de l'accès à internet à domicile

Une comparaison entre les régions révèle que 26% des ménages isolés en Wallonie ne disposent pas de connexion internet à domicile. Le tableau 1 révèle que cette proportion est particulièrement élevée dans cette région comparée à celles de Bruxelles-Capitale et de la Flandre. Selon le Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons⁹, **les femmes seules sont les plus fragiles sur le plan de l'accès à une connexion internet** : 30% d'entre elles vivent dans un ménage sans connexion internet, contre 23% de leurs homologues masculins.

Tableau 1 : proportion de ménages sans connexion internet à domicile selon les régions et en Belgique (%)

	Bruxelles-Capitale	Flandre	Wallonie	Belgique
Total	11	9	13	10
Personne seule	19	19	26	22
Couple sans enfant	7	6	14	6
Ménages avec enfants	6	1	1	2
Ménages dans une zone de densité de population faible	-	-	12	12

Légende : Les ménages avec enfants comportent au moins un adulte et un enfant.

Source : Statbel, 2019, calculs CIRTES.

⁸ Source : BE-SILC 2017. Calculs effectués par Jill Coene (Universiteit Antwerpen) et Sandrine Meyer (Université Libre de Bruxelles) dans le cadre du Baromètre de la précarité énergétique (2009-2017), publié par la Fondation Roi Baudouin, mars 2019. Rapport téléchargeable à cette adresse : [file:///C:/Users/pebrotcorne/Downloads/PUB2019_3633_Barom%C3%A8trePr%C3%A9carit%C3%A9Energ%C3%A9tique_D_EF%20\(9\).pdf](file:///C:/Users/pebrotcorne/Downloads/PUB2019_3633_Barom%C3%A8trePr%C3%A9carit%C3%A9Energ%C3%A9tique_D_EF%20(9).pdf)

⁹ Le Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons est réalisé bi-annuellement par l'Agence du Numérique. Le baromètre 2019 est accessible à cette adresse : <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2019>

SUGGESTION METHODOLOGIQUE :

À l'instar du Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons, établir, à Bruxelles et en Flandre, une comparaison entre les femmes et les hommes concernant le risque d'exclusion numérique. Intégrer cette question et cette analyse dans les baromètres régionaux existants.

2. La qualité des conditions d'accès aux technologies : des inégalités moins visibles mais réelles

Les inégalités d'accès aux technologies numériques ne résultent pas seulement de l'accès ou non à une connexion internet au sein du foyer. Elles dépendent aussi de la qualité de cette connexion (haut débit ou non), du type de support technologique dont on dispose pour accéder à internet (ordinateur, smartphone, tablette, etc.), de l'âge du matériel et du nombre d'appareils dont un ménage dispose par rapport au nombre de membres du ménage.

FAIT MARQUANT :

Ce n'est pas la quantité mais la qualité de l'accès qui est déterminante pour permettre une utilisation conviviale.

La Wallonie : la région ayant les zones les plus touchées par une piètre connexion internet

Si la connexion internet à haut débit à domicile est largement généralisée dans les foyers belges (voir graphique 2), des différences apparaissent toutefois selon les régions. Les données fournies par l'Institut Belge des Services Postaux et des Télécommunications (IBPT) concernant **le taux de couverture haut débit aux échelles provinciale et communale pointent des réalités contrastées entre le Nord et le Sud du pays.**

La carte de gauche renseigne sur le taux de couverture des ménages à la large bande fixe d'un débit d'au moins 30 Mbps par zone géographique en 2019¹⁰. La couverture apparaît bien plus clairsemée en Wallonie qu'en Flandre et qu'en Région de Bruxelles-Capitale. De fait, il subsiste plusieurs zones dans les provinces de Luxembourg, de Namur, de Liège et du Hainaut où la couverture est inférieure à 50% des ménages (en rouge sur la carte).

La carte de droite renseigne sur la couverture internet fixe à très haut débit (100 Mbps). Les grandes villes apparaissent globalement couvertes, mais de nombreuses zones, principalement dans les provinces wallonnes, restent peu ou pas couvertes. Il subsiste donc des inégalités numériques territoriales entre le Nord et le Sud du pays avec la persistance, en Wallonie, de zones blanches, non équipées en fibre optique ou dans lesquelles le signal est

¹⁰ L'IBPT ne dispose pas du taux de couverture global à large bande mobile des ménages. Chaque opérateur Télécom fournit à l'IBPT son propre taux de couverture. Nous avons fait le choix de ne pas reprendre le taux de couverture de chaque opérateur dans ce rapport.

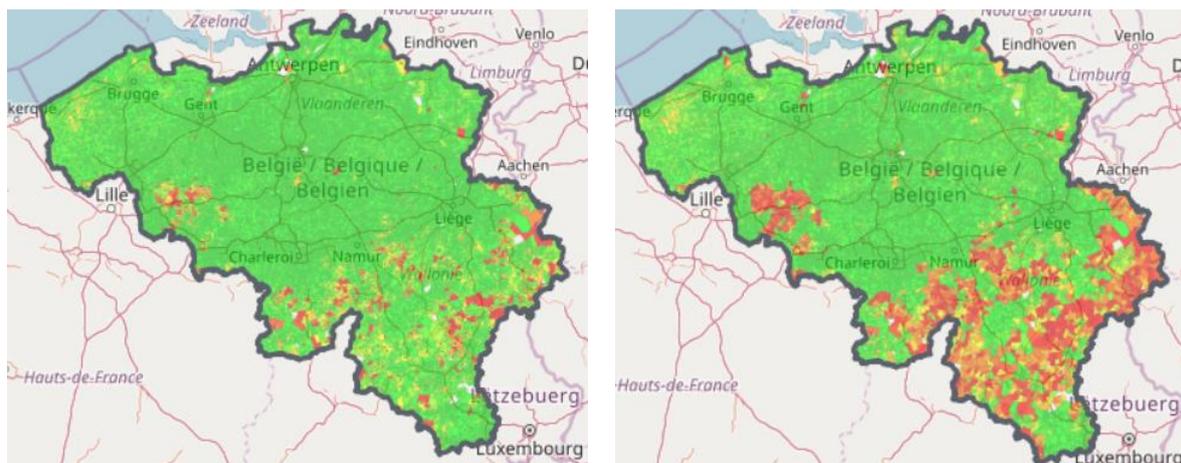
insuffisant. Certaines personnes peuvent ainsi disposer du matériel sans pour autant accéder à la fibre optique dans leur quartier.

Selon le rapport sur la Cohésion sociale en Wallonie¹¹ (IWEPS, 2019), ces inégalités numériques territoriales sont notamment dues à un certain désintérêt de la part des opérateurs Télécom privés pour ces zones rurales isolées. L'équipement de ces zones en fibre optique n'apparaît en ce sens pas leur priorité. Ces constats rejoignent ceux du rapport DESI de la Commission européenne¹².

FAIT MARQUANT :

La connectivité aux réseaux à très haut débit est répartie très inégalement selon les régions : la Flandre est bien équipée en fibre optique alors qu'il subsiste, en Wallonie, des zones blanches, non équipées en fibre optique ou dans lesquelles le signal est insuffisant.

Carte 1 : couverture des ménages par le haut débit (30 Mbps) et le très haut débit (100Mbps), septembre 2019



¹¹ Voir Anne Van Coppenolle, Christine Mainguet, Rapport sur la cohésion sociale en Wallonie, Droit à l'accès numérique, aux technologies de l'information et de la communication, 2019, SPW Intérieur et Action sociale, IWEPS. En ligne : <http://cohesion sociale.wallonie.be/sites/default/files/RCS%20-%20TIC%20-%20WEB.pdf>

¹² Pour suivre l'évolution des 28 Etats membres de l'Union européenne en matière de numérisation, la Commission européenne a élaboré l'indice relatif à l'économie et à la société numériques : le Digital Economy and Society Index (DESI). Le DESI est un indice composite qui agrège une trentaine d'indicateurs considérés comme pertinents. Il repose sur 5 dimensions: connectivité, capital humain/compétences numériques, utilisation des services en ligne, intégration des technologies numériques et services publics numériques. Les résultats sont publiés annuellement. Le rapport DESI 2019 est téléchargeable à cette adresse : <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

La multi-connexion : une réalité surtout tangible pour les plus diplômés et les plus aisés sur le plan financier

Compte tenu de l'absence de statistiques portant sur le taux d'équipement numérique des ménages et des individus en Belgique dans l'enquête de Statbel-Eurostat, la multi-connectivité est appréhendée uniquement à partir des types de support utilisés pour accéder à internet.

Le graphique 4 montre que les modes de connexion internet évoluent globalement vers plus de mobilité. En 2018, 82% des internautes se connectent à partir de leur smartphone, contre 78% en 2016. On observe parallèlement un net recul de la connexion par ordinateur portable (-11%) et par ordinateur fixe (- 8 %).

FAIT MARQUANT :

Les modes de connexion internet évoluent globalement vers plus de mobilité, quels que soient le revenu, le niveau de diplôme ou l'âge.

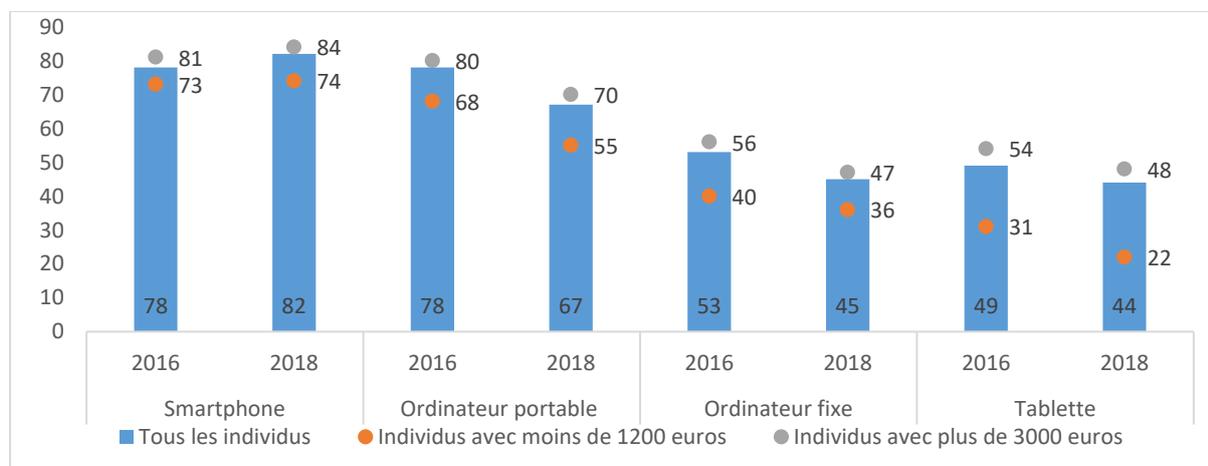
Cette augmentation globale du taux de connexion par smartphone cache toutefois des différences sensibles entre certaines catégories de la population. De manière générale, la part des personnes se connectant à internet à partir de leur appareil mobile s'élève avec les niveaux de diplôme et de revenu. L'évolution de la tendance ces dernières années montre aussi que les plus diplômés et les plus aisés financièrement enregistrent à la fois l'augmentation la plus forte de la part de connexion à partir du smartphone et la plus faible diminution du taux de connexion à partir d'un autre équipement technologique que le smartphone.

FAIT MARQUANT :

Les individus plus favorisés sur les plans économique et socioculturel sont les plus multi-connectés.

Ceci signifie que les personnes ayant des revenus peu élevés utilisent progressivement moins que les autres un équipement autre que le smartphone pour se connecter à internet. Pour ce public, le smartphone devient le support de référence, souvent unique, pour surfer sur le web. Il y a donc un accroissement des écarts selon le niveau de revenu concernant la multi-connexion. Ainsi, le tableau 2 montre que 21% des individus ayant un niveau de revenu inférieur à 1900 euros par mois ne se connectent à internet qu'à partir d'un smartphone, contre 4% seulement de ceux ayant un revenu supérieur à 3000 euros.

Graphique 4 : évolution des supports de connexion internet en moyenne et selon le niveau de revenu en Belgique (en % d'utilisateurs réguliers)¹³

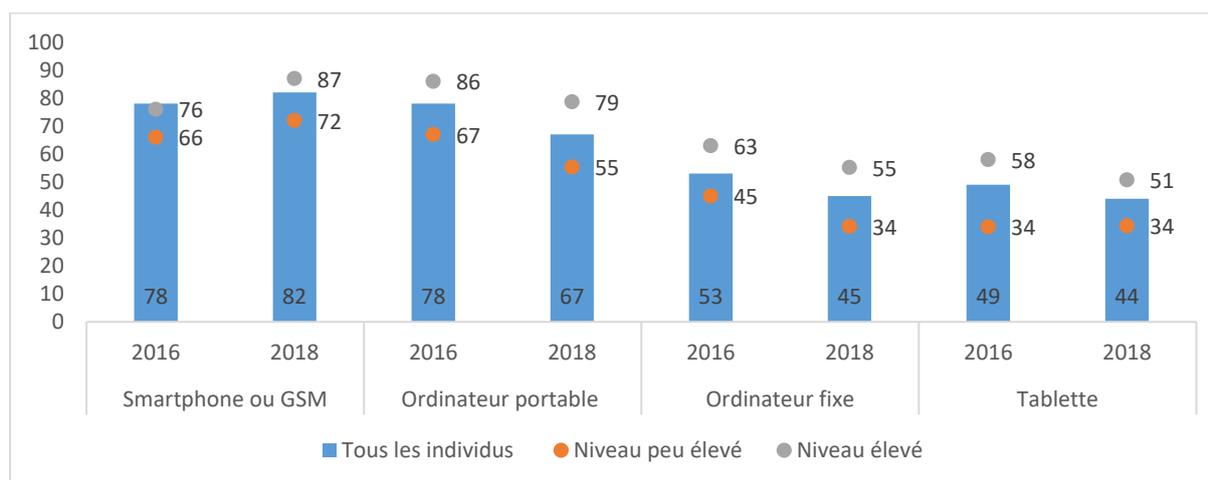


Légende : revenu mensuel net en euros de tous les membres du ménage réunis. Les ménages vivant avec moins de 1200 euros par mois sont les ménages appartenant au 1er quartile de revenu. Les ménages vivant avec plus de 3000 euros par mois sont les ménages appartenant au 4ème quartile.

Source : Eurostat, 2016 et 2018, calculs CIRTES.

La tendance est identique concernant l'évolution des écarts dans le mode de connexion internet selon le niveau de diplôme. **Les possibilités de multi-connexion diminuent pour les personnes les moins diplômées** tandis que la connexion internet à partir de multiples supports est une pratique courante chez les plus diplômés. Il y a donc une augmentation des écarts selon le niveau de diplôme concernant la multi-connexion.

Graphique 5 : les différents modes de connexion internet en moyenne et selon le niveau de diplôme en Belgique (en % d'utilisateurs réguliers)



Légende : niveau d'éducation peu élevé = au maximum diplôme de secondaire du premier niveau; niveau d'éducation moyen

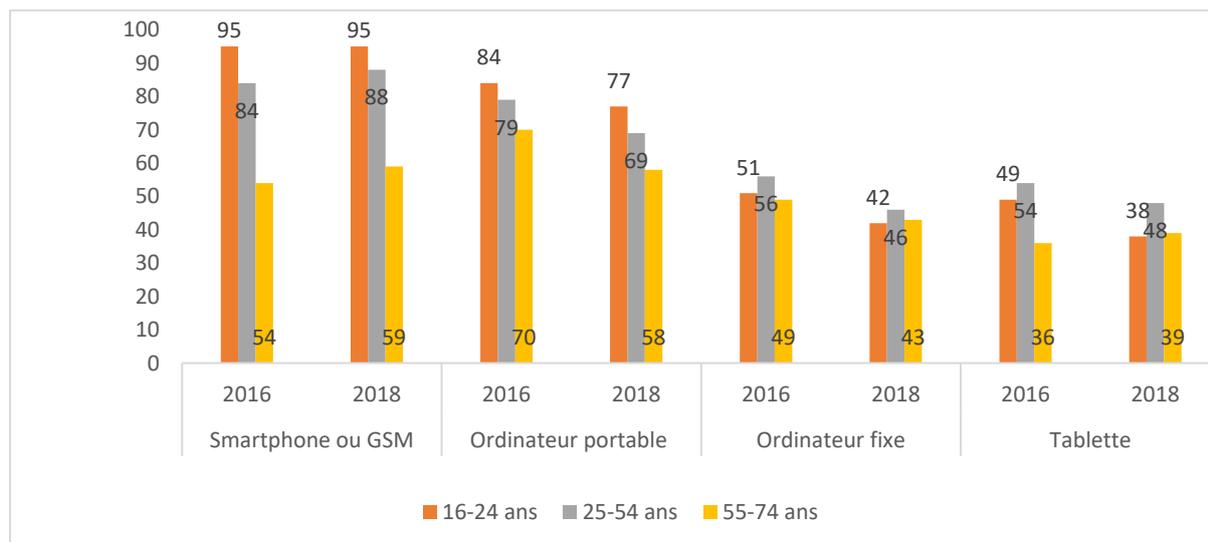
¹³ Les statistiques les plus récentes relatives aux types de support numériques, tant fixes que mobiles, utilisés par les individus pour se connecter à internet datent de 2018.

= au maximum diplôme de secondaire supérieur; niveau d'éducation élevé = diplôme de l'enseignement supérieur universitaire ou non.

Source : Eurostat, 2016 et 2018, calculs CIRTES.

A l'inverse, on observe une réduction des écarts selon l'âge concernant la multi-connexion internet par rapport à 2016. **De fait, la multi-connexion est une pratique en progression chez les seniors tandis qu'elle se stabilise chez les plus jeunes.**

Graphique 6 : les différents modes de connexion internet en moyenne et selon l'âge en Belgique (en % d'utilisateurs réguliers)



Source : Eurostat, 2016 et 2018, calculs CIRTES.

Dans l'ensemble, les chiffres relatifs aux inégalités de multi-connexion à internet sont interpellants quand on sait que le smartphone limite les possibilités d'usages plus complexes et plus sophistiqués dans le cadre, notamment, de démarches scolaires, professionnelles et/ou administratives. Certes, les applications disponibles sur un téléphone mobile sont intuitives et faciles à utiliser pour réaliser des démarches courantes simples (par ex. obtenir un horaire de bus ou de train, vérifier le solde de son compte en banque, etc.), mais il n'est pas raisonnable de considérer le smartphone comme un outil de travail adapté lorsqu'il s'agit d'effectuer un travail écrit pour l'école, un curriculum vitae, un rapport professionnel ou diverses formalités administratives.

Tableau 2 : proportion d'individus utilisant seulement un smartphone pour se connecter à internet en Belgique en 2018 (% d'individus)

Niveau d'éducation	Peu élevé	Moyen	Élevé	
Individus 16-74 ans	10	7	2	
Individus 16-24 ans	12	4	2	
Individus 25-54 ans	16	10	3	
Individus 55-74 ans	5	3	2	
Revenu du ménage*	Moins de 1200	Entre 1200 et moins de 1900	Entre 1900 et moins de 3000	Plus de 3000
	12	9	6	4

* Revenu mensuel net en euros de tous les membres du ménage réunis. Les ménages vivant avec moins de 1200 euros par mois sont les ménages appartenant au 1^{er} quartile de revenu. Les ménages vivant avec un revenu entre 1200 et moins de 1900 euros par mois sont les ménages appartenant au 2^{ème} quartile de revenu. Les ménages vivant avec un revenu entre

1900 et moins de 3000 euros par mois appartiennent au 3^{ème} quartile de revenu. Les ménages vivant avec plus de 3000 euros par mois appartiennent au 4^{ème} quartile de revenu.
Source : Statbel 2018, calculs CIRTES.

Des discriminations liées à de mauvaises conditions d'accès aux technologies numériques

Au-delà des chiffres disponibles sur les différences relatives à la qualité de l'accès à internet et des supports de connexion, ces réalités contrastées engendrent des discriminations au quotidien, moins visibles mais réelles : avoir une connexion intermittente ou incertaine, avoir du matériel obsolète ou ne pas avoir la possibilité d'imprimer sont autant de situations qui génèrent de la frustration chez les personnes rencontrées.

J'ai une connexion internet de base mais chez moi, ça ne passe pas toujours car j'habite un trou perdu. Elle rame souvent, c'est la galère ! Une bonne connexion, ça coûte cher. Quand t'as pas les moyens, tout est un problème, les gens ne se rendent pas compte (Magali, 32 ans, demandeuse d'emploi en formation de remise à niveau dans une OISP).

Les communes riches offrent souvent du wifi public gratuit à leurs habitants alors qu'ils n'en ont pas besoin. Ils ont déjà tous un smartphone connecté en 4G et un bon wifi chez eux. Dans les communes pauvres, il n'y a pas ce service alors que les gens en auraient vraiment besoin. Soit, ils n'ont pas du tout de connexion, soit celle qu'ils peuvent se payer est pourrie : ma copine et moi, par exemple, on rame quand on est à deux sur la connexion. Je vis ça vraiment comme une injustice ! (Bastien, 29 ans, demandeur d'emploi en formation dans une Entreprise de Formation par le Travail).

RÉFLEXION :

Assurer un accès de qualité à internet à domicile doit rester un objectif politique. Jouer la carte d'une collaboration structurelle, au niveau local, entre des entreprises (fourniture de matériel), le secteur de l'économie sociale (réparation et reconditionnement de matériel), les administrations et le monde associatif (identification des familles vulnérables et accompagnement dans la maintenance du matériel) ainsi que les institutions scolaires (formation des enfants/jeunes à la maintenance de l'équipement informatique, notamment via l'apprentissage des compétences instrumentales) pour que les ménages non connectés puissent disposer d'un matériel pérenne de qualité.

De fait, le type d'accès à internet peut influencer ses formes d'utilisation et le développement des compétences numériques. **Outre l'accès de base au matériel et aux logiciels, il y a le temps d'accès dont on dispose – temps illimité versus temps plus restreint – ainsi que les types de services ou de canaux de communication en ligne auxquels il est possible d'accéder.**

Après l'école, je dois encore aller avec les enfants à la bibliothèque ou chez des amis pour qu'ils puissent faire leurs devoirs ou imprimer des trucs pour l'école. Cela prend beaucoup de temps, je ne demanderais pas mieux que d'avoir chez moi un bon PC avec internet, mais je ne peux pas me le permettre (Annick, 27 ans, mère isolée de deux enfants).

Des recherches internationales ont montré que disposer d'un accès de meilleure qualité influence non seulement les compétences opérationnelles de base, comme la manipulation et

la création de fichiers, par exemple, mais aussi les compétences en matière de communication (Van Dijk et Van Deursen, 2014, p. 82). Un accès restreint à internet donne lieu à une utilisation ciblée du web. Les utilisateurs se préoccupent d'atteindre les objectifs qu'ils se sont fixés, ce qui limite le développement de pratiques exploratoires (Eynon et Geniets, 2015). En outre, les individus disposant de plus nombreux points d'accès à internet sont plus susceptibles que les autres de s'engager dans des activités 'utiles' en ligne, comme la recherche d'informations sur la santé ou l'utilisation des services bancaires en ligne, par exemple (Robinson, 2012). En somme, « ce qu'une personne peut accomplir avec une machine obsolète dans une bibliothèque publique, sans possibilité de stockage de l'information, est sans commune mesure avec ce qu'une autre peut accomplir grâce à un ordinateur domestique, disposant d'un accès internet sans entrave, via une connexion de qualité. » (Jenkins, 2006, p.13).

SUGGESTION MÉTHODOLOGIQUE :

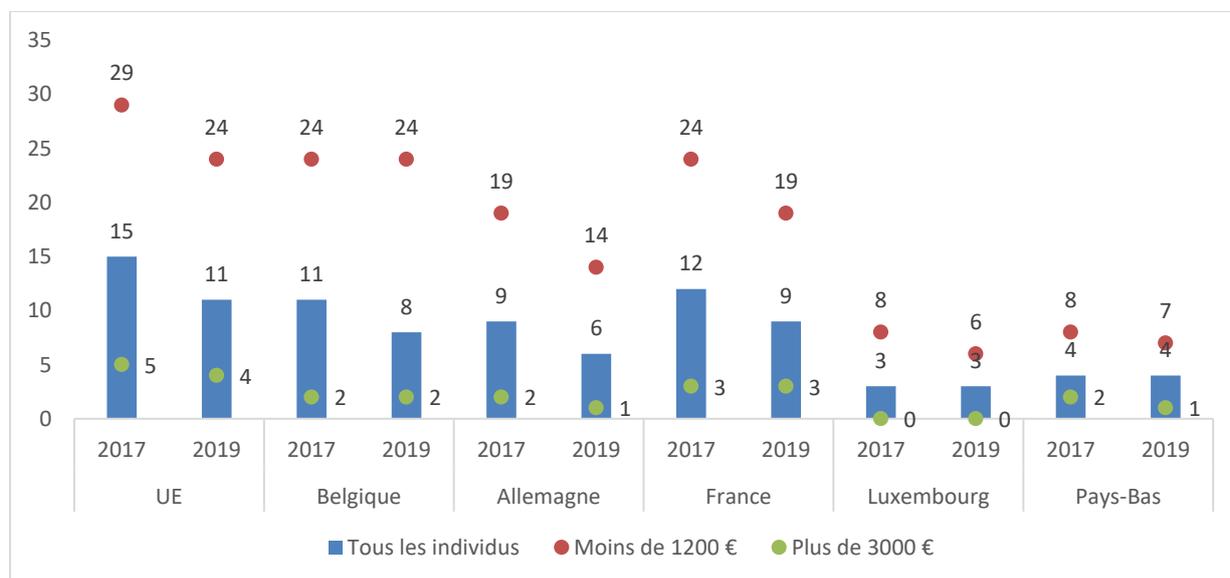
Dans une société où les technologies numériques sont omniprésentes, les inégalités d'accès se logent désormais, de façon moins visible mais tout aussi opérante, dans la qualité inégale des supports (matériel, connexion internet) et des conditions d'accès. Si l'on veut obtenir une vision actualisée de la réalité de ces inégalités d'accès, les pouvoirs publics gagnent à réintégrer dans les dispositifs d'enquêtes annuelles chiffrées des indicateurs susceptibles de mesurer avec finesse ces dimensions dont la crise Covid-19 a révélé combien elles étaient encore d'actualité.

3. Les non-utilisateurs d'internet : avant tout des personnes ayant de bas revenus, un faible niveau de diplôme et des personnes âgées

En 2019, seuls 8% des Belges de 16 à 74 ans sont des non-utilisateurs d'internet, soit près de 500.000 personnes, alors qu'ils étaient quasiment le double en 2015 (14%). Le graphique 7 montre que cette proportion est inférieure à la moyenne européenne (11%), mais reste supérieure à celles des pays voisins, à l'exception de la France.

En 2019, près d'un quart des individus ayant des faibles revenus est non-utilisateur, contre 5% à peine de ceux ayant des revenus élevés. Si l'écart selon les revenus a diminué depuis quatre ans, il reste plus important en Belgique que dans les quatre pays voisins et que la moyenne européenne.

Graphique 7 : évolution de la proportion de non-utilisateurs d'internet selon les revenus du ménage. Comparaison avec les pays voisins (en % de particuliers de 16 à 74 ans)



Légende : revenu mensuel net en euros de tous les membres du ménage réunis. Les ménages vivant avec moins de 1200 euros par mois sont les ménages appartenant au 1er quartile de revenu. Les ménages vivant avec plus de 3000 euros sont les ménages appartenant au 4ème quartile de revenu.

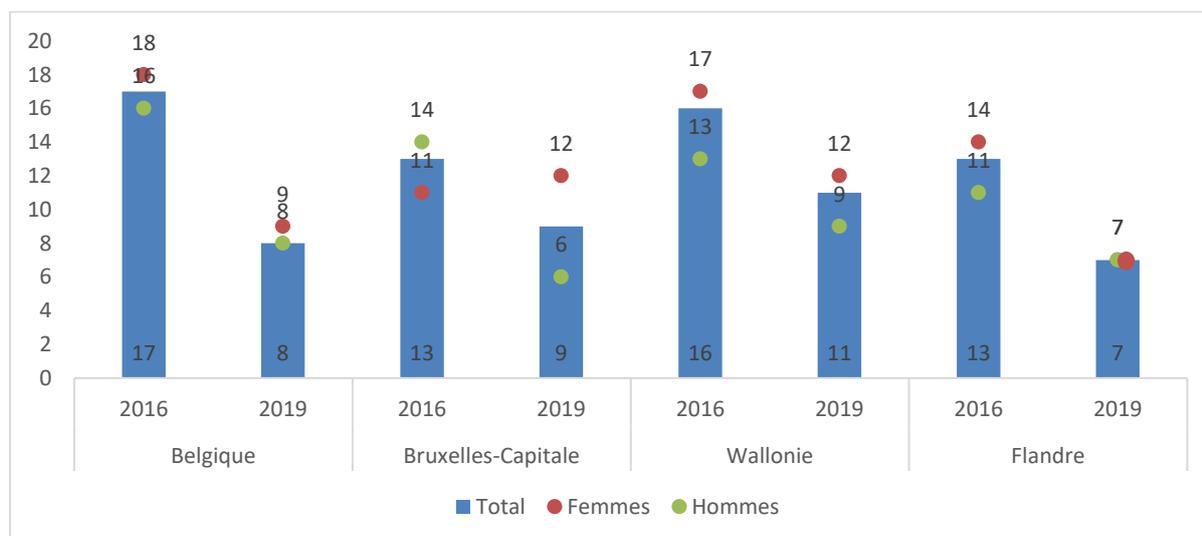
Source : Eurostat 2016 et 2019, calculs CIRTES.

Des disparités dans la non-utilisation d'internet qui varient selon les régions

Par ailleurs, le genre, le niveau de diplôme et l'âge sont aussi des facteurs discriminants sur le plan de la non-utilisation d'internet. Ils ont néanmoins une incidence variable en fonction des régions.

Le graphique 8 montre d'abord que la proportion de non-utilisateurs est plus importante en Wallonie (11%) qu'à Bruxelles (9%) et qu'en Flandre (7%). Il révèle ensuite que si les écarts entre hommes et femmes ont globalement diminué depuis 2015 en Belgique, ceux-ci varient toutefois selon les régions : ils sont plus grands à Bruxelles (6 % d'écart) qu'en Wallonie (3 % d'écart); ils ont disparu en Flandre.

Graphique 8 : évolution de la proportion de non-utilisateurs d'internet selon le genre dans les trois régions du pays et en Belgique (en % de particuliers de 16 à 74 ans)



Source : Eurostat 2016 et 2019, calculs CIRTES.

Les tableaux 3 et 4 fournissent plusieurs informations. Globalement, en Belgique, la part des non-utilisateurs est inversement proportionnelle au niveau de diplôme des individus : **21% des moins diplômés n'utilisent pas internet, contre à peine 1% des plus diplômés**. Cette part augmente, en revanche, avec l'âge : 21% des 55 à 74 ans, soit environ 735.000 Belges, n'utilisent pas internet, contre à peine 4% des 25-54 ans. **Parmi les 65 à 74 ans, ils ne sont pas moins de 28% à n'avoir jamais utilisé internet. Ces tendances sont plus accentuées en Wallonie qu'en Flandre.**

FAIT MARQUANT:

Le niveau de formation et l'âge sont des facteurs déterminants de non-utilisation d'internet. La majorité des non-utilisateurs sont des personnes peu qualifiées et des personnes âgées de 65 à 74 ans.

Bien que les disparités entre hommes et femmes aient quasiment disparu ces dernières années, les écarts restent importants chez les peu diplômés et les plus âgés. Dans ces deux catégories de la population, les femmes sont respectivement 25% et 22% à ne pas utiliser internet, contre respectivement 16% et 17% de leurs homologues masculins. Une tendance qui s'avère à nouveau plus prononcée en Wallonie qu'en Flandre.

Tableau 3 : proportions de non-utilisateurs selon le genre et le niveau d'instruction en Flandre, en Wallonie et en Belgique en 2019 (en % de particuliers de 16 à 74 ans)¹⁴

		Peu élevé	Moyen	Elevé
Flandre	Femmes	21	6	1
	Hommes	16	4	1
	Total	18	5	1
Wallonie	Femmes	30	8	1
	Hommes	18	8	2
	Total	24	8	2
Belgique	Femmes	25	7	1
	Hommes	16	6	2
	Total	21	6	1

Légende : niveau d'éducation peu élevé = au maximum diplôme du secondaire inférieur (CESI); niveau d'éducation moyen = au maximum diplôme de secondaire supérieur (CESS); niveau d'éducation élevé = diplôme de l'enseignement supérieur universitaire ou non.

Source : Statbel 2019, calculs CIRTES.

Tableau 4 : proportions de non-utilisateurs d'internet selon l'âge et le genre en Flandre, en Wallonie et en Belgique (en % de particuliers de 25 à 74 ans)

	Flandre	Wallonie	Belgique
Femmes 25-54 ans	2	3	3
Hommes 25-54 ans	3	3	4
Tous les individus 25-54 ans	3	3	4
Femmes 55-74 ans	19	28	22
Hommes 55-74 ans	15	23	17
Tous les individus 55-74 ans	18	27	21

Source : Statbel 2019, calculs CIRTES

Les raisons de la non-utilisation

Alors qu'internet devient progressivement le moyen de communication par défaut de l'administration et de nombreux autres services publics, il est interpellant de constater qu'une part non négligeable de personnes n'utilisent pas internet. Les raisons de cette non-utilisation sont entre autres liées au manque d'intérêt ou de compétences numériques, au coût trop élevé du matériel et de la connexion ou des inquiétudes quant à la sécurité et au respect de la vie privée en ligne.

¹⁴ Dans l'enquête Statbel-Eurostat, les données détaillées relatives aux non-utilisateurs ne sont pas disponibles pour la Région de Bruxelles-Capitale. L'échantillon est trop petit pour obtenir des pourcentages fiables. Afin de pouvoir comparer les profils des non-utilisateurs des trois régions du pays, il conviendrait d'intégrer un plus grand échantillon d'individus dans cette enquête fédérale.

En effet, la généralisation de la connexion internet ne signifie pas forcément sa démocratisation. La Belgique obtient d'ailleurs une mauvaise note dans le rapport DESI 2019 en raison de l'indice élevé des prix du haut débit; elle est classée en 19e position, soit 4 points sous la moyenne de l'Union européenne. Une récente enquête réalisée par l'IBPT sur la perception du marché belge des communications électroniques par les consommateurs (2019)¹⁵ révèle de plus que la satisfaction des consommateurs relative aux tarifs de l'internet fixe est loin d'être optimale.

Les témoignages récoltés auprès de non-utilisateurs pensionnés et/ou vivant avec de faibles revenus confirment combien le coût de l'équipement et/ou de la connexion est un frein.

Je n'ai pas d'ordinateur. Je n'ai pas internet, pas de mail. Je n'ai rien. J'ai une toute petite pension. Il y a le coût d'achat du matériel, puis le coût de l'abonnement. Je n'ai pas les moyens. Je connais une dame, malvoyante comme moi, elle a acheté un smartphone spécial avec une grosse loupe. Mais ça lui a coûté une fortune. Avec ma petite pension, je ne peux pas me le permettre (Renée, 72 ans, malvoyante).

C'est financièrement quasiment inabordable pour moi. De le payer comptant, hein, parce que je n'aime pas acheter à crédit (Sandra, 53 ans, isolée, sans emploi).

Pour les personnes ayant des revenus peu élevés, qui font le choix de s'équiper par intérêt ou par nécessité, cela n'en représente pas moins un coût non négligeable dans le budget du ménage. Un assistant social relate la préoccupation de son équipe quant à la charge financière supplémentaire que génère, pour de nombreux ménages, l'imposition progressive de l'utilisation des outils numériques pour les démarches quotidiennes.

On échangeait avec mes collègues sur le fait que la numérisation représente un coût important dans le budget d'un ménage. Lorsqu'il est très serré, les gens ont l'impression d'avoir la corde au cou. Ils se disent : encore ça en plus ! Ils sont face à des choix : ils hésitent à la prendre [la connexion] ou pas, de peur de ne pas tenir le coup financièrement.

Le manque d'intérêt est aussi une raison qui est un défi sur le plan politique, parce qu'il est lié à la prise de conscience que les nouvelles technologies peuvent être une plus-value pour soutenir ou faciliter des routines personnelles ou des pratiques quotidiennes.

Je ne comprenais pas ça très bien, tout ce que signifiait ce transfert [vers des applis]. Je pense que je commence à présent à découvrir peu à peu avec quelle appli je peux faire quelque chose et quelles applis sont de la foutaise. Par exemple, une appli pour savoir quand arrive mon train ou bien où il y a un bouchon, ça me semble intéressant (Myriam, 60 ans, 5 enfants, salariée).

¹⁵ Enquête sur la perception du marché belge des communications électroniques par les consommateurs (2019). Le rapport est téléchargeable à l'adresse suivante : <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/enquete-sur-la-perception-du-marche-belge-des-communications-electroniques-par-les-consommateurs-2019>

D'autres témoignages récoltés auprès de personnes peu ou pas utilisatrices d'internet éclairent cette logique :

D'un côté, je me rends compte qu'il y a un conflit de générations, que j'appartiens à une génération qui a vécu sans [internet] et que je reste dans ma bulle en dehors du monde numérique. De l'autre, j'ai mes habitudes, je me débrouille très bien sans smartphone, ni internet. Je n'ai qu'un simple téléphone et je ne veux surtout rien d'autre. Je ne vis pas cela comme un handicap, au contraire ! En plus, il est encore possible de faire toutes les démarches administratives hors ligne, comme celles liées à la recherche d'un emploi, par exemple (Ludovic, 49 ans, demandeur d'emploi peu qualifié, en formation dans une Entreprise de Formation par le Travail).

Me mettre moi-même à la recherche, non! Comme je l'ai dit, je n'ai vraiment pas d'intérêt pour ça. Télécharger par exemple une appli pour un peu voir ce que ça donne, non, non... Si des amis me disaient 'David, c'est vraiment super', oui, un jour, je l'essaierais sans doute. Mais tester des choses moi-même, ce n'est pas mon truc (David, 41 ans, chômeur de longue durée, 2 enfants).

Pour faire un virement, je vais directement à la poste. Pour les démarches avec la commune, je me rends au guichet. Pour rechercher une formation ou un emploi, je vais sur place au FOREM. Il y a encore possibilité d'aller sur place et je me débrouille très bien comme ça (Arnaud, 27 ans, demandeur d'emploi peu qualifié, en formation dans une Entreprise de Formation par le Travail).

Ces témoignages illustrent une logique bien documentée par les travaux en sciences sociales : celle d'une mise à distance d'une norme de comportement – ici l'utilisation des outils numériques pour les démarches administratives. Bien que devenue progressivement dominante, cette norme est jugée difficilement accessible voire inatteignable pour ces personnes. La prise de conscience de la difficulté de s'y conformer se traduit alors par sa mise à distance, en dépit de l'investissement en temps et en déplacement que cela demande. Bien que ces personnes soient objectivement vulnérables face à la numérisation croissante de la société, elles semblent paradoxalement peu souffrir de l'éloignement d'un monde qu'elles considèrent de toute façon comme étant hors de leur portée et dont elles ne perçoivent pas encore concrètement les conséquences négatives.

'LA FRACTURE NUMÉRIQUE DU 2ÈME DEGRÉ' OU LES INÉGALITÉS LIÉES AUX COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

Les inégalités liées aux compétences numériques renvoient aux disparités relatives à la maîtrise nécessaire pour utiliser les technologies numériques de façon effective, autonome, et réflexive, une fois que la barrière de l'accès est franchie. De l'inégale possession de compétences ou d'une 'culture' numériques découlent des utilisations d'intensité et de nature différentes. Ces inégalités se nomment communément la 'fracture numérique du deuxième degré' (Brotcorne et *al.*, 2010; Hargittai, 2002).

RÉFLEXION :

Les données ci-dessous sont antérieures à la crise du Covid-19. C'est une observation importante car il ne fait aucun doute que le confinement et l'accélération du passage au numérique, devenu la nouvelle norme, ont eu une influence sur le développement des compétences numériques d'une partie des citoyens belges. Il appartient à présent au pouvoir politique d'investir dans un suivi annuel du niveau de compétences numériques en Belgique afin de pouvoir mener des actions ciblées vers les citoyens qui n'ont pas de compétences (suffisantes), en collaboration avec le monde associatif qui cherche activement à favoriser l'inclusion numérique.

1. Faibles compétences et vulnérabilité numériques : une large part de la population concernée

Bien que les compétences numériques des Belges soient situées dans la moyenne de l'Union européenne, celles-ci ne progressent que lentement. Depuis 2016, le niveau moyen de compétences numériques générales est resté relativement peu élevé en Belgique¹⁶. En 2019, 32% des individus ne possèdent que de faibles compétences numériques, soit près de 2 200.000 Belges (+ 3% depuis 2016). A l'inverse, à peine 38% d'individus ont des compétences plus avancées (+ 2% depuis 2016)¹⁷. Les écarts entre hommes et femmes restent stables. Ces dernières sont globalement moins nombreuses que les hommes à disposer de compétences numériques. Il faut néanmoins garder à l'esprit que les compétences sont évaluées sur base de

¹⁶ Les données disponibles dans l'enquête Statbel-Eurostat ne donnent qu'une évaluation globale du niveau de compétences numériques des Belges de 15 à 74 ans et ne permettent pas une comparaison inter-régionale. Voir annexe 2 pour la méthodologie concernant l'évaluation des compétences.

¹⁷ Les indicateurs de compétences numériques ont été élaborés à partir du cadre européen des compétences numériques DIGCOM. Ces indicateurs sont basés sur une sélection d'activités liées à l'utilisation d'internet ou de logiciels effectuées par des personnes âgées de 16 à 74 ans dans quatre domaines spécifiques : (1) information; (2) communication; (3) résolution de problème; (4) compétences en matière de logiciels. Pour être considérée comme ayant de faibles compétences, une personne doit avoir réalisé des activités dans un seul des quatre domaines de compétences. Pour être considérée comme ayant des compétences numériques générales de base, une personne doit avoir effectué au moins une activité dans chacun des quatre domaines. Pour être considérée comme ayant des compétences numériques générales plus avancées, une personne doit avoir réalisé plus d'une activité dans chacun de ces quatre domaines. Pour plus de détails concernant la méthodologie concernant l'évaluation des compétences, voir annexe 2 de ce rapport.

tâches déclarées et non réellement observées. Culturellement, les femmes ont tendance à se déclarer moins compétentes que les hommes, dans le domaine technologique en particulier.

Tableau 5 : évolution du niveau de compétences numériques générales des particuliers de 16 à 74 ans selon le genre en Belgique (en % d'utilisateurs réguliers)

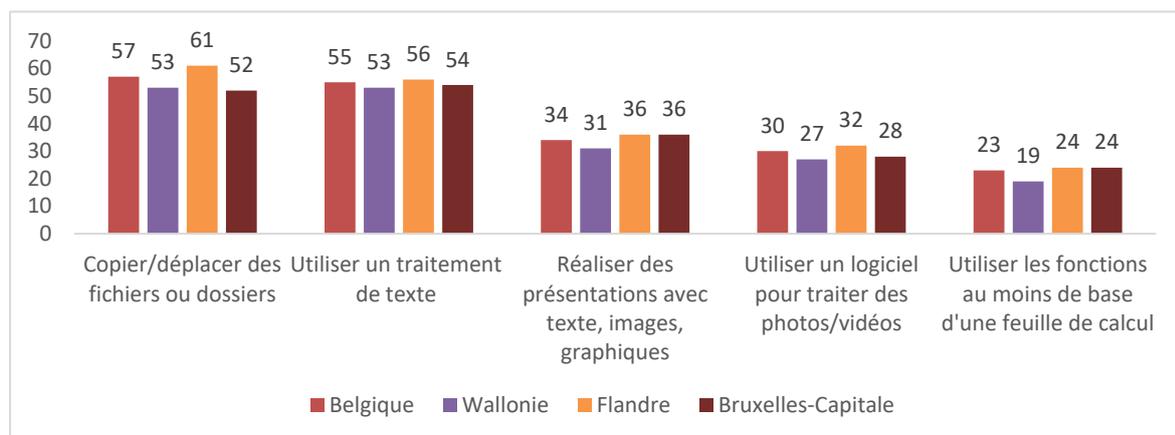
	2016	2017	2019
Faibles compétences numériques générales			
<i>Individus</i>	29	31	32
<i>Femmes</i>	32	32	34
<i>Hommes</i>	27	30	30
Compétences numériques générales de base			
<i>Individus</i>	34	34	30
<i>Femmes</i>	34	35	30
<i>Hommes</i>	34	32	29
Compétences numériques générales plus avancées			
<i>Individus</i>	36	35	38
<i>Femmes</i>	33	33	36
<i>Hommes</i>	40	38	40

Source : Eurostat 2019, calculs CIRTES

Le graphique 9¹⁸ montre d'abord que des tâches opérationnelles de base, comme copier et déplacer des fichiers ou utiliser un traitement de texte, ne sont pas maîtrisées par 6 personnes sur 10 en Belgique. Lorsqu'il s'agit de tâches plus spécifiques, comme l'utilisation de logiciels de présentation (ex : Powerpoint) ou de traitement de photos et vidéos, seul un tiers des Belges environ sont capables de les utiliser. Le graphique révèle ensuite que la Flandre se démarque des deux autres régions sur l'ensemble des tâches évaluées, avec une proportion systématiquement plus élevée d'individus se déclarant capables d'utiliser ces outils. En revanche, la Wallonie enregistre les taux les moins élevés des trois régions sur l'ensemble des tâches, ce qui est aussi probablement lié à sa plus grande proportion de non-utilisateurs.

¹⁸ L'enquête Statbel-Eurostat sur l'utilisation des TIC par les ménages et les individus fournit des données complémentaires sur quelques activités spécifiques liées à l'utilisation de logiciels. Elle permet aussi une comparaison entre les régions pour l'ensemble de la population belge âgée de 16 à 74 ans.

Graphique 9 : proportions d'individus capables de réaliser des tâches liées à l'utilisation de logiciels informatiques en Belgique en 2019 (en % de particuliers de 16 à 74 ans)



Source : Eurostat et Stabel, 2019.

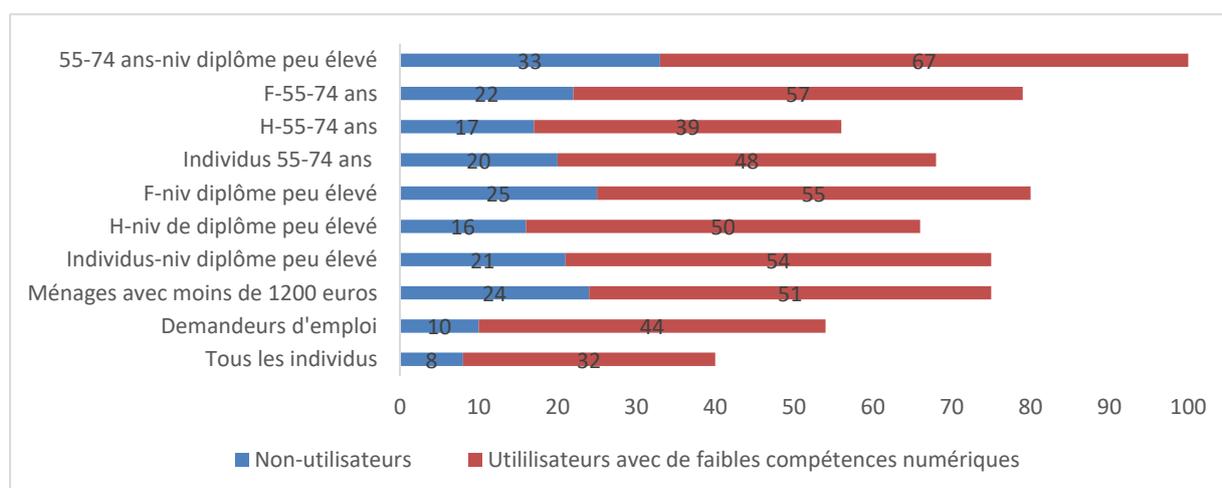
Le graphique 10 met en évidence les proportions d'individus en situation de vulnérabilité numérique parmi les divers publics considérés généralement comme 'à risque d'exclusion numérique'. Ce taux de vulnérabilité est obtenu par l'addition de la proportion de non-utilisateurs à celles d'utilisateurs peu compétents.

FAIT MARQUANT :

Il apparaît globalement que 40% de la population belge est en situation de vulnérabilité face à l'utilisation des technologies numériques : 8% de non-utilisateurs et 32% d'utilisateurs disposant de faibles compétences.

Cette forme de vulnérabilité touche avant tout les femmes, les seniors, les individus peu diplômés ainsi que les demandeurs d'emploi.

Graphique 10 : taux de vulnérabilité numérique parmi les publics considérés 'à risque d'exclusion numérique' en Belgique en 2019 (en %)



Légende : niveau d'éducation peu élevé = au maximum diplôme du secondaire inférieur (CESI); niveau d'éducation moyen = au maximum diplôme de secondaire supérieur (CESS); niveau d'éducation élevé = diplôme de l'enseignement supérieur

universitaire ou non. Les ménages vivant avec moins de 1200 euros par mois sont les ménages appartenant au 1er quartile de revenu.

Source : Eurostat 2019, calculs CIRTES.

2. Vers une mesure plus globale de 'la fracture numérique du 2^{ème} degré' : deux bonnes pratiques

Pour mesurer l'ampleur de la 'fracture numérique du deuxième degré', les enquêtes chiffrées se basent généralement soit sur le niveau de compétences numériques autodéclaré des individus, soit sur leurs types d'utilisation et/ou la diversité de leurs pratiques en ligne. L'accès au matériel, les compétences numériques et l'utilisation sont donc des facteurs qui sont souvent analysés séparément alors qu'ils s'influencent manifestement l'un l'autre. Par exemple, si on ne dispose pas de son propre matériel, on a moins l'occasion de s'exercer et de développer ses compétences numériques de manière autonome. On peut remédier à cela en réexaminant le mode d'analyse. Nous commentons deux exemples de bonnes pratiques : l'indicateur composite de maturité numérique de l'Agence du Numérique, en Wallonie, et les profils du Digimeter d'imec en Flandre.

SUGGESTION MÉTHODOLOGIQUE : UN INDICATEUR COMPOSITE DE MATURITÉ NUMÉRIQUE

Pour dépasser ces mesures statistiques limitées, l'Agence du Numérique (AdN) a construit un indicateur composite de maturité numérique dans le cadre de son dernier baromètre citoyens (2019) sur l'équipement et l'utilisation des technologies numériques par les Wallons¹⁹. L'originalité de cet indicateur est de fournir une mesure qui inclut à la fois le niveau de compétences numériques autodéclaré des individus et la diversité de leurs utilisations. Un score de maturité numérique allant de 0 à 100 est donc attribué à chaque individu en combinant les scores obtenus pour chaque dimension ('sentiment de compétence numérique', d'une part et diversité des utilisations, d'autre part).

FAIT MARQUANT :

Sur base de cet indicateur composite, il apparaît que si une large part de la population wallonne obtient un score moyen de maturité numérique, 22% des citoyens de plus de 15 ans obtiennent toutefois un score de maturité numérique anormalement faible. Ces individus sont considérés en situation de 'fracture numérique', c'est-à-dire d'exclusion vis-à-vis des services et de la culture dont le numérique devient le vecteur quasi exclusif. De plus, les résultats révèlent que 14% des Wallons ont de faibles usages et de faibles compétences, ce qui les place en situation, non pas d'exclusion, mais de vulnérabilité face à la numérisation croissante de la société. En somme, selon ce mode de calcul, 36% des personnes en Wallonie auraient des difficultés dans leurs rapports avec le numérique, soit environ un million d'habitants.

Contrairement à une idée largement répandue, les personnes en situation de fracture ou de vulnérabilité numérique ne sont pas uniquement les publics dits 'à risque'. 61% des personnes en situation de fracture numérique et 59% des personnes en situation de vulnérabilité numérique sont des femmes. Bien que 70% des individus fragilisés sur le plan numérique aient

¹⁹ Pour plus de détails sur la méthodologie de calcul de cet indicateur, voir : Agence du Numérique, Baromètre 2019 de la maturité numérique des citoyens wallons, 80 p. En ligne : <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2019>

plus de 60 ans. Bien que 28% des personnes en situation de fracture numérique disposent d'un faible niveau de diplôme, plus d'un tiers d'entre elles (34%) possède un diplôme de secondaire supérieur et 15% ont réalisé des études supérieures. Par ailleurs, 62% des personnes en situation de fracture numérique disposent d'un revenu qu'elles estiment suffisant voire confortable et 16% des personnes en situation de fracture ou de vulnérabilité numériques sont des jeunes de 15 à 29 ans.

SUGGESTION MÉTHODOLOGIQUE: LES PROFILS DU DIGIMETER EN FLANDRE

Le constat qui ressort de l'enquête Digimeter en Flandre est identique²⁰. Le Digimeter est un questionnaire annuel qui vise à identifier certaines tendances concernant l'utilisation, l'accès et les compétences numériques, sans toutefois mettre spécifiquement l'accent sur l'exclusion numérique. Sur la base des chiffres relatifs à l'accès à divers équipements (smartphone, pc, internet, tablettes, casque VR...), à l'utilisation (réseaux sociaux, services de 'chat', info, économie numérique...), à l'attitude (vie privée, IA, assistants de reconnaissance vocale...) et aux compétences numériques (soutien, comment apprendre...), le Digimeter met en évidence cinq profils et montre comment ils se répartissent dans la population flamande :



Sans aborder explicitement l'exclusion numérique, les différents profils indiquent malgré tout les causes et les problématiques sous-jacentes à celle-ci. Il y a trois profils pour lesquels on peut parler d'une relation d'amour-haine avec les innovations technologiques, à savoir 'C'est compliqué', 'Le célibataire heureux' et 'La connaissance lointaine'. C'est surtout dans ce dernier groupe que l'on observe, au cours de l'année écoulée, une augmentation du nombre de jeunes, surtout peu qualifiés, qui s'opposent à l'utilisation des nouvelles technologies. Comme le dit le rapport du Digimeter : « nous assistons à une légère augmentation du nombre de jeunes, surtout peu qualifiés, qui 'décrochent'. Cette tendance est une indication d'une fracture numérique d'un genre potentiellement nouveau ». Quelques caractéristiques de ce profil : une attitude négative, de faibles connaissances, une confiance minimale dans ses propres compétences numériques et de faibles chiffres d'adoption de la technologie.

FAIT MARQUANT : Le profil 'La connaissance lointaine' englobe 20% des citoyens flamands, mais avec un nombre croissant de jeunes : 10% des 16 à 24 ans et 7% des 25 à 34 ans.

²⁰ Vandendriessche, K., De Marez, L. (2020). Digimeter 2019, 142 p. Voir en ligne : <https://www.imec.be/nl/expertises/imec-digimeter/digimeter-2019>

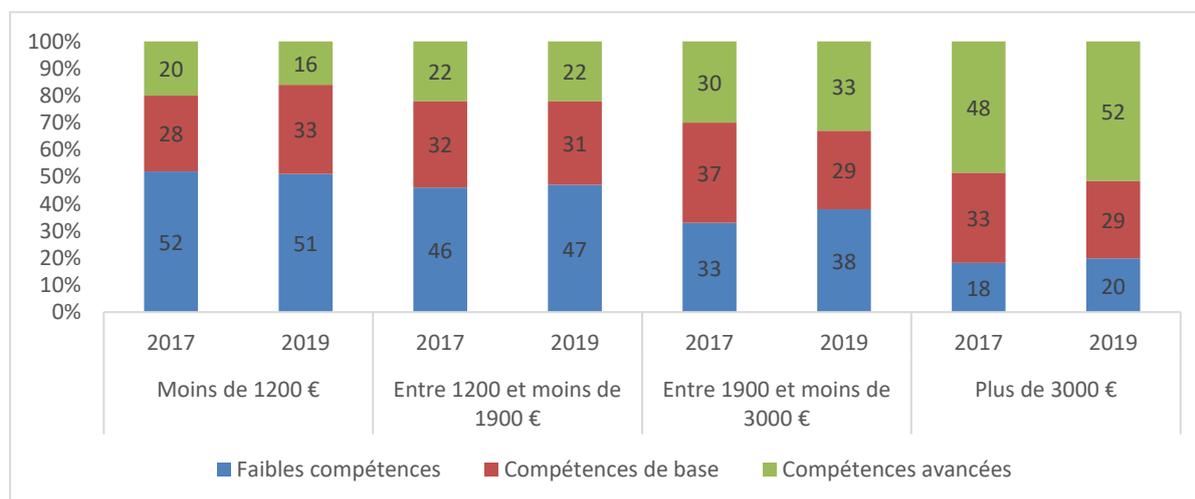
En somme, un aspect majeur émerge de ces constats chiffrés : le manque de maîtrise des compétences numériques de base ne touche pas seulement les publics considérés traditionnellement « à risque d'exclusion numérique ». Il concerne aussi de nombreuses autres personnes, bien intégrées à la société sur le plan professionnel et social. Les compétences suffisantes pour évoluer sans entrave dans le monde numérique actuel sont donc loin d'être acquises par une large part de la population belge.

3. La maîtrise insuffisante des compétences numériques touche avant tout les publics ayant de faibles niveaux de revenu et de diplôme

On vient de le souligner : la faible maîtrise des technologies numériques concerne une large part de la population. Pour autant, les publics les plus fragilisés restent sur ce plan ceux qui sont peu diplômés et peu aisés sur le plan financier.

Plus d'un internaute sur deux (51%) ayant de faibles revenus ne possède que de faibles compétences numériques, contre 1 sur 5 seulement des détenteurs de hauts revenus. Le pourcentage de personnes disposant de compétences avancées diminue chez les personnes à faible revenu, alors qu'il augmente dans les catégories à revenu élevé. On remarque dans le même temps une tendance globale à la hausse du nombre relatif d'individus ne détenant que de faibles compétences numériques, y compris parmi les personnes avec un haut revenu.

Graphique 11 : évolution des compétences numériques générales selon les revenus en Belgique (en % d'utilisateurs réguliers)



Légende : revenu mensuel net en euros de tous les membres du ménage réunis. Les ménages vivant avec moins de 1200 euros par mois sont les ménages appartenant au 1er quartile de revenu. Les ménages vivant avec plus de 3000 euros par mois sont les ménages appartenant au 4ème quartile.

Source : Eurostat, 2019, calculs CIRTES.

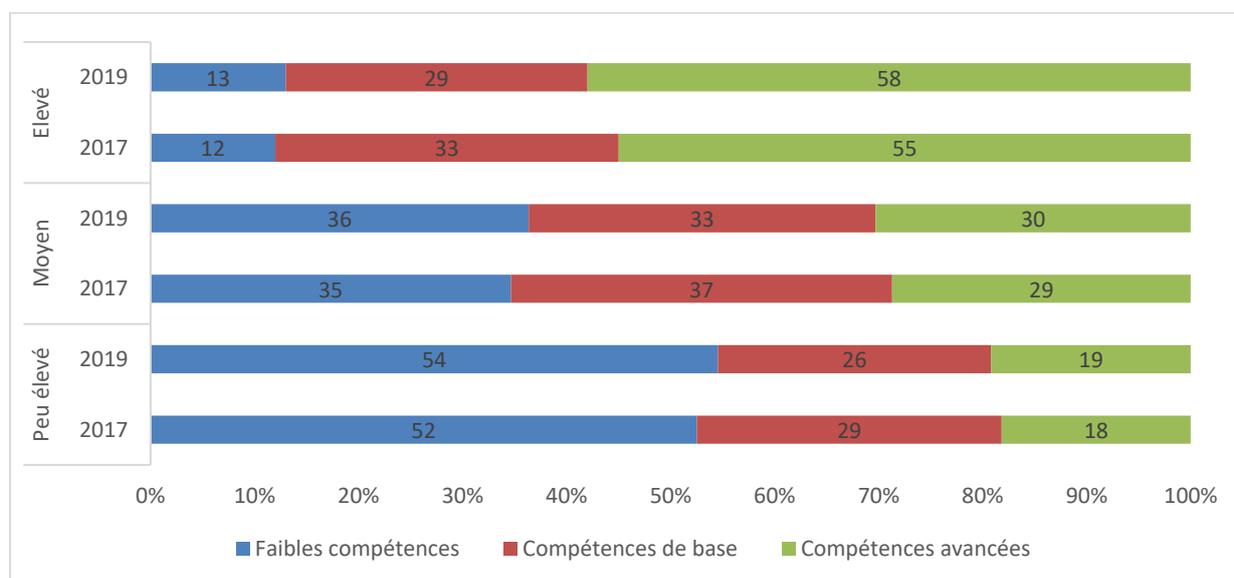
Le niveau de diplôme constitue un autre élément déterminant du niveau de compétences numériques : plus de la moitié des internautes peu diplômés (54%) ont de faibles compétences numériques, contre 13% seulement des titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur.

FAIT MARQUANT :

Le revenu, le niveau de diplôme et l'âge constituent des éléments déterminants du niveau de compétences numériques.

Bien que la proportion d'internautes ayant de faibles compétences soit plus élevée parmi les personnes peu diplômées, on constate un niveau de compétences globalement bas, y compris parmi les personnes davantage diplômées.

Graphique 12 : évolution des compétences numériques générales selon le niveau de diplôme en Belgique (en % d'utilisateurs réguliers)



Légende : niveau d'éducation peu élevé = au maximum diplôme du secondaire inférieur (CESI); niveau d'éducation moyen = au maximum diplôme de secondaire supérieur (CESS); niveau d'éducation élevé = diplôme de l'enseignement supérieur universitaire ou non.

Source : Eurostat 2017 et 2019, calculs CIRTES.

Lorsque l'on croise le niveau de diplôme avec la catégorie d'âge (graphique 13), il apparaît que le diplôme reste le plus discriminant, quel que soit l'âge. Que l'on soit jeune ou plus âgé, le niveau de compétences numériques est avant tout influencé par le niveau du diplôme.

Graphique 13 : niveau de compétences numériques selon l'âge et le niveau de diplôme en Belgique en 2019 (en % d'utilisateurs)



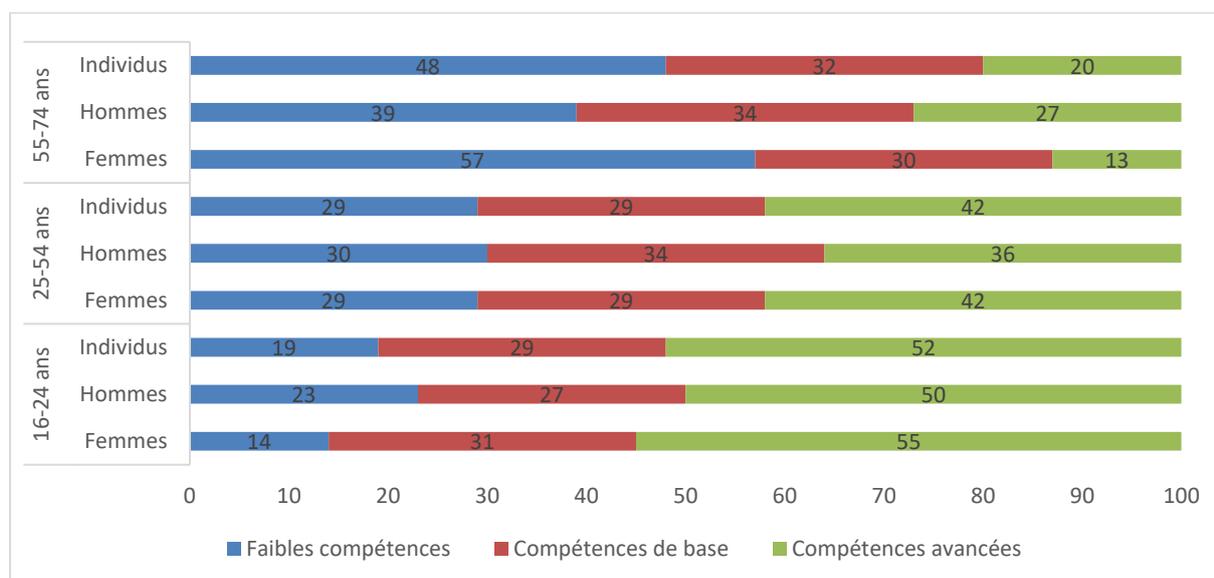
Légende : niveau d'éducation peu élevé = au maximum diplôme du secondaire inférieur (CESI); niveau d'éducation moyen = au maximum diplôme de secondaire supérieur (CESS); niveau d'éducation élevé = diplôme de l'enseignement supérieur universitaire ou non.

Source : Eurostat 2019, calculs CIRTES.

4. La vulnérabilité numérique augmente avec l'âge, surtout parmi les femmes

C'est toutefois sans surprise que l'on observe une grande disparité entre les catégories d'âge. **Le niveau moyen de compétences numériques décroît fortement avec l'âge.** Près d'une personne sur deux âgée de plus de 55 ans (48%) possède de faibles compétences numériques. Il est, par ailleurs, intéressant de constater que les écarts entre hommes et femmes apparaissent contrastés selon la catégorie d'âge : tandis que les jeunes femmes de 16 à 24 ans sont plus compétentes que leurs homologues masculins, cette différence s'efface pour les 25-54 ans pour augmenter à nouveau, cette fois, en défaveur des femmes parmi les 55-74 ans. Ainsi, 57% des femmes plus âgées ont de faibles compétences numériques, contre 39% de leurs homologues masculins. De plus, cet écart, déjà important en 2016 (15 %), a augmenté de 3 points en 2019 (18%).

Graphique 14 : niveau de compétences numériques générales selon l'âge et le genre en Belgique 2019 (en % d'utilisateurs réguliers)



Source : Eurostat 2019, calculs CIRTES

5. La catégorie socioprofessionnelle comme révélateur des inégalités de compétences impliquant la manipulation d'un ordinateur

On constate des écarts importants dans des tâches liées à la manipulation de logiciels informatiques impliquant l'utilisation d'un ordinateur entre, d'une part, les travailleurs, salariés et indépendants et, d'autre part, les demandeurs d'emploi dont on sait que la proportion augmente parmi les personnes peu diplômées.

FAIT MARQUANT :

un demandeur d'emploi sur deux est incapable de copier et de déplacer des fichiers, contre seulement 3 travailleurs sur 10. De même, un peu plus de 1 demandeur d'emploi sur 2 est en incapacité d'utiliser un traitement de texte, contre 37% des travailleurs.

Source : Eurostat 2019, calculs CIRTES

Ce constat est d'autant plus interpellant que l'utilisation du traitement de texte et la manipulation de fichiers ou de dossiers constituent des démarches élémentaires dans la réalisation d'un curriculum vitae, une étape indispensable dans la plupart des recherches d'emploi. Néanmoins, ce constat confirme ce que d'autres enquêtes sociologiques de terrain (Pasquier, 2018) ont déjà mis en lumière : si les classes moins favorisées sur le plan socioculturel se sont largement emparées des technologies numériques, cette appropriation s'est faite dans des conditions très différentes de celles des individus détenteurs d'un niveau de diplôme élevé, dont le métier demande généralement un usage fréquent de l'informatique. Les personnes peu diplômées se sont approprié les outils numériques sans avoir besoin d'une maîtrise de la bureautique et sans devoir forcément passer par un ordinateur. La progression importante de l'utilisation des technologies numériques par ces dernières est largement liée à

celle des technologies mobiles (smartphones et tablettes), qui demandent moins de manipulations informatiques, mais qui ne permettent pas les mêmes types d'utilisations.

6. Les difficultés d'apprentissage face à l'obsolescence progressive des compétences numériques

Les individus ne sont pas égaux face à ces nouvelles exigences d'apprentissage. Pour de nombreuses personnes, le développement de nouvelles compétences ne va pas de soi. C'est particulièrement le cas pour celles ayant connu un parcours scolaire chahuté et/ou inachevé. Certaines confient leur découragement et leur sentiment d'être des laissés-pour-compte face à des cours d'informatique qui avancent trop rapidement.

Je me sens tout petit quand je me mets devant l'ordinateur; j'ai l'impression que je retourne à l'école et je détestais cela (...) L'année passée, j'ai suivi un cours d'informatique 'soi-disant' pour débutants. Mais c'était trop poussé, j'étais tout de suite perdu; je me sentais incapable ! (Juan, 62 ans, isolé, en formation dans un centre de lutte contre l'illettrisme).

Cette relation laborieuse à l'apprentissage touche aussi des personnes qui ont pourtant un niveau de diplôme plus élevé.

Mais je ne peux pas travailler avec ça, et c'est embêtant d'être là et de devoir demander à quelqu'un: tu peux le faire, car moi je n'y arrive vraiment pas, je sais seulement l'allumer ? Oui, et alors j'ai cette impression, si je ne sais rien faire avec ça, j'ai peur qu'on se moque de moi (Sandra, 53 ans, isolée, diplôme de haute école, sans emploi).

Les entraves au développement des compétences techniques de base nécessaires à l'appropriation des technologies numériques sont d'autant plus fortes que ces dernières doivent sans cesse être actualisées.

FAIT MARQUANT :

L'évolution rapide et permanente des innovations numériques (nouvelles versions de plateformes, de services en ligne, de logiciels, d'applications, etc.) impose de maintenir continuellement ses compétences à jour pour ne pas être dépassé.

En effet, l'évolution rapide et permanente des innovations numériques (nouvelles versions de plateformes, de services en ligne, de logiciels, d'applications, etc.) impose de maintenir continuellement ses compétences à jour pour ne pas être dépassé. C'est ce qui les différencie fondamentalement des compétences de base en lecture et en écriture. L'apprentissage de l'utilisation des technologies numériques est donc un processus fait de 'décrochages' et de 'raccrochages' permanents, dont des recherches en sciences sociales ont pointé le caractère éprouvant pour de nombreuses personnes (Vodoz, 2010). L'obsolescence progressive des compétences numériques, couplée à celle du matériel (ordinateur ou smartphone démodés, version dépassée de logiciel) génèrent donc de l'incertitude et du découragement liés au

sentiment de devoir fournir des efforts d'apprentissage constants, et pourtant toujours insuffisants :

Il y a deux ans, j'avais fait une formation sur Word au FOREM pour apprendre à faire un CV (...) En recommençant, en janvier de cette année, ma formation de remise à niveau, j'ai décidé de m'acheter un nouvel ordinateur pour mettre toutes les chances de réussite de mon côté. Le hic, c'est que je ne me retrouvais plus trop toute seule dans la nouvelle version du logiciel. J'ai été découragée. Mais, grâce à l'aide de la formatrice, j'ai réappris progressivement (Magali, 32 ans, demandeuse d'emploi, en formation de remise à niveau dans un OISP).

Si les situations de vulnérabilité face à l'obsolescence progressive des compétences numériques touchent en priorité les personnes fragilisées sur le plan des apprentissages, elles sont aussi susceptibles d'atteindre de nombreuses personnes, disposant pourtant de compétences numériques non négligeables. Le témoignage de Magali fait clairement apparaître que les personnes âgées ne sont pas les seules à être confrontées à un manque de compétences numériques, mais que les jeunes ont aussi de plus en plus de mal à suivre l'évolution. Ceci est confirmé par les derniers chiffres du 'Digimeter' (2020), qui évoquent un fatalisme technologique croissant parmi les jeunes, ainsi que par l'étude d'Apestaartjaren (Mediawijs), qui indique que les jeunes ont besoin d'informations sur les 'fake news', l'IA ou la publicité personnalisée.

Pour faire face à cette obsolescence programmée des compétences numériques, deux types particuliers de compétences, qui n'appartiennent pas au registre des compétences numériques proprement dites, s'avèrent utiles : d'une part, les compétences de transfert, c'est-à-dire la capacité de transférer les connaissances et les savoir-faire acquis dans un environnement d'apprentissage vers un autre environnement, professionnel ou domestique; d'autre part, la capacité de s'inscrire, en toute autonomie, dans une démarche d'apprentissage tout au long de la vie. Dès lors, au-delà de la maîtrise des compétences techniques spécifiques, l'évolution technologique permanente implique que chaque utilisateur soit en capacité d'apprendre à apprendre en toute autonomie (Brotcorne et Valenduc, 2009), voire même à désapprendre ses façons de faire pour réapprendre autrement. C'est ce qui amène le sociologue Dominique Boullier (2016) à affirmer que la capacité à gérer l'incertitude devient la disposition-clé à acquérir dans ce monde du tout-numérique.

'LA FRACTURE NUMÉRIQUE DU 3^{ÈME} DEGRÉ' OU LES INÉGALITÉS DANS L'UTILISATION DES SERVICES ESSENTIELS

L'utilisation d'internet fait désormais partie du quotidien de la plupart des individus. En 2019, 9 Belges sur 10 âgés de 16 à 74 ans utilisent régulièrement internet à domicile ou ailleurs²¹, dont la grande majorité au quotidien (85%). Les fréquences d'utilisation sont globalement similaires dans les trois régions de Belgique. Dans l'ensemble, les particuliers pratiquent un large éventail d'activités sur internet, dont plusieurs rapports rendent compte²².

Dans le cadre du baromètre, l'objectif n'est pas de commenter l'ensemble des activités pratiquées en ligne. Il s'agit plutôt de se focaliser sur l'utilisation de quelques services considérés comme essentiels dans la mesure où leur faible utilisation ou leur non-utilisation peut produire des discriminations sur le plan de l'accès aux droits sociaux (e-administration et e-banking), aux soins de santé (e-santé) et aux opportunités commerciales relatives à la consommation de biens et de services (e-commerce)²³. Parce que ces différences d'utilisation risquent de générer des effets discriminatoires, celles-ci peuvent être considérées comme ce que certains appellent la 'fracture numérique du troisième degré'. Ce terme renvoie aux inégalités liées aux conséquences des disparités d'utilisation sur le plan de l'intégration et de la participation sociale (van Deursen et Helsper, 2015; Ragnedda, 2017). C'est sur ce terrain que la crise du Covid-19 a clairement montré qui est encore et qui n'est plus en mesure de faire appel à des éléments essentiels de la vie sociale, comme l'enseignement, le travail, la santé et les services publics.

En Belgique, les statistiques s'intéressent principalement aux facteurs traditionnels : l'accès, l'utilisation, les compétences et l'attitude. L'impact de ces facteurs – ou du degré auquel quelqu'un peut tirer parti de l'utilisation des outils numériques – sur la participation à la vie sociale et sur le bien-être dans la société détermine qui est confronté ou non à cette exclusion numérique fondamentale et structurelle.

FAIT MARQUANT :

En examinant uniquement qui tire parti de son utilisation d'internet, on peut clairement constater où, quand et comment 'l'effet Matthieu' (les riches s'enrichissent et les pauvres s'appauvrissent) se manifeste dans l'univers numérique.

²¹ Dans l'enquête Statbel-Eurostat, un utilisateur régulier d'internet est un individu ayant eu au moins une utilisation au cours des trois mois précédant l'enquête.

²² Voir notamment Brotcorne, Péline (2018). *Uses of digital technologies and services in Belgium: what can be learnt from statistics in 2018?* Rapport réalisé dans le cadre de la recherche IDEALic (2015-2019), financée par Belspo. Rapport disponible à l'adresse : <https://www.idealic.be/publications>

²³ Ces services essentiels sont ici soit publics (e-administration) ou d'intérêt général (e-santé), soit privés (e-banking, e-commerce). Les services retenus pour l'analyse ne couvrent pas le large éventail des services essentiels existants. Ce choix est tributaire des données disponibles dans l'enquête.

1. Appropriation des services numériques essentiels : des évolutions contrastées selon les services et les régions

Le graphique 15 montre que **les Belges se sont largement approprié les services bancaires en ligne et l'e-commerce**. En 2019, près de 8 internautes réguliers sur 10 effectuent des transactions bancaires en ligne (+ 4% depuis 2016) et 7 sur 10 des achats en ligne (+ 7%). Selon le rapport DESI 2019, la Belgique se positionne d'ailleurs à la huitième place par rapport à l'ensemble des pays de l'Union européenne pour l'utilisation de l'e-banking. Les pratiques liées à la prise de rendez-vous par voie électronique avec un professionnel de la santé ont aussi significativement augmenté depuis 2016 (+9%).

En revanche, le recours aux services publics semble stagner : 64% d'internautes les ont utilisés au cours des douze derniers mois (+ 1% depuis 2016) et seuls 50% d'entre eux endéans les trois mois précédant l'enquête (contre 74% en moyenne en Europe). En Belgique, l'utilisation d'internet pour interagir avec les pouvoirs publics consiste principalement à consulter des informations sur les sites des administrations publiques (49%), à remplir et transmettre des formulaires officiels, comme *Tax-on-web* par exemple (44%). **Le rapport DESI 2019 pointe d'ailleurs que les progrès sont mitigés en Belgique sur le plan de l'utilisation des services publics numériques et souligne un ralentissement de son évolution ces dernières années. Il est malgré tout difficile d'identifier les causes exactes de cette stagnation. Celle-ci peut tant résulter des freins dans le chef des citoyens que de l'offre limitée et/ou de mauvaise qualité de services publics en ligne.**

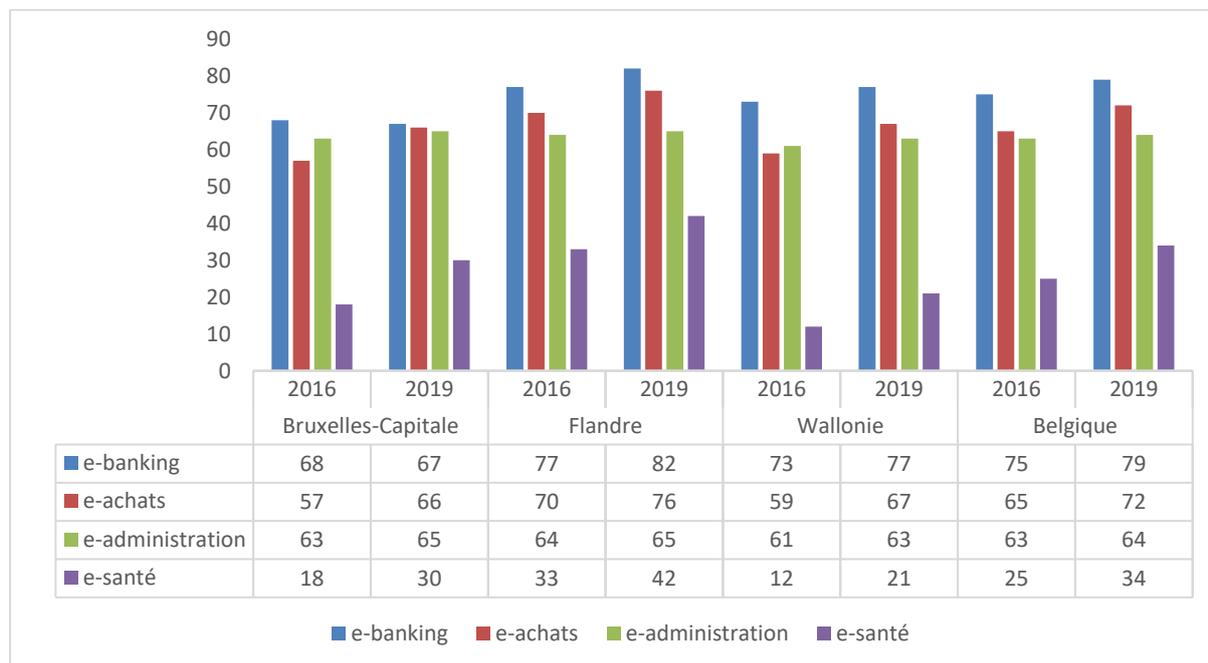
FAIT MARQUANT :

Il y a une catégorie importante de demandeurs d'emploi qui ont du mal à suivre l'univers numérique : en 2019, 38% des demandeurs d'emploi n'ont jamais effectué une démarche d'emploi en ligne contre 32% en 2016. Les chiffres de 2018 de l'Agence flamande pour l'Emploi (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding – VDAB) indiquent que 18,5% des demandeurs d'emploi flamands n'ont pas d'adresse mail. 39% de ces demandeurs d'emploi sans adresse mail donnent comme raison qu'ils ne sont pas capables de travailler avec un ordinateur.

Sources : Eurostat 2019, calculs CIRTES, Vlaams Parlement 2018 Schriftelijke vraag nr. 115, 17.12.2018, VDAB Digitaal portret.

Le graphique 15 révèle aussi des disparités importantes entre les régions concernant l'utilisation de divers services en ligne essentiels. Seuls les services publics numériques affichent des taux globalement similaires à Bruxelles, en Flandre et en Wallonie. **La Flandre est la région où les divers services en ligne sont relativement les plus utilisés par les internautes en comparaison avec les deux autres régions.** Ceci est particulièrement le cas pour les achats en ligne : 76% d'utilisateurs en Flandre, contre respectivement 67% et 66% en Wallonie et à Bruxelles. Les pratiques liées à l'e-santé sont aussi bien plus fréquentes au Nord qu'au Sud du pays et qu'au sein de Bruxelles-Capitale : 21% seulement d'utilisateurs en Wallonie, contre le double en Flandre (42%) et 30% à Bruxelles.

Graphique 15 : évolution des types d'utilisation selon les régions et en Belgique (en % d'utilisateurs)



Légende : les chiffres sur l'utilisation de la banque et des services liés à la santé en ligne sont exprimés en % des personnes ayant utilisé internet au cours des 3 derniers mois. Par contre, ceux concernant les achats et l'administration en ligne sont exprimés en % des personnes ayant utilisé internet au cours des 12 derniers mois.

Source : Eurostat et Statbel, 2016 et 2019, calculs CIRTES.

2. Les services numériques essentiels bénéficient avant tout aux 25-54 ans socialement privilégiés

Les écarts sont particulièrement notables pour les achats en ligne et les interactions avec les pouvoirs publics : on compte seulement 16% d'internautes qui n'ont jamais acheté en ligne parmi les plus diplômés et 15% parmi les détenteurs de hauts revenus, et en comparaison 57% parmi les faiblement diplômés et 51% parmi les bas revenus.

FAIT MARQUANT :

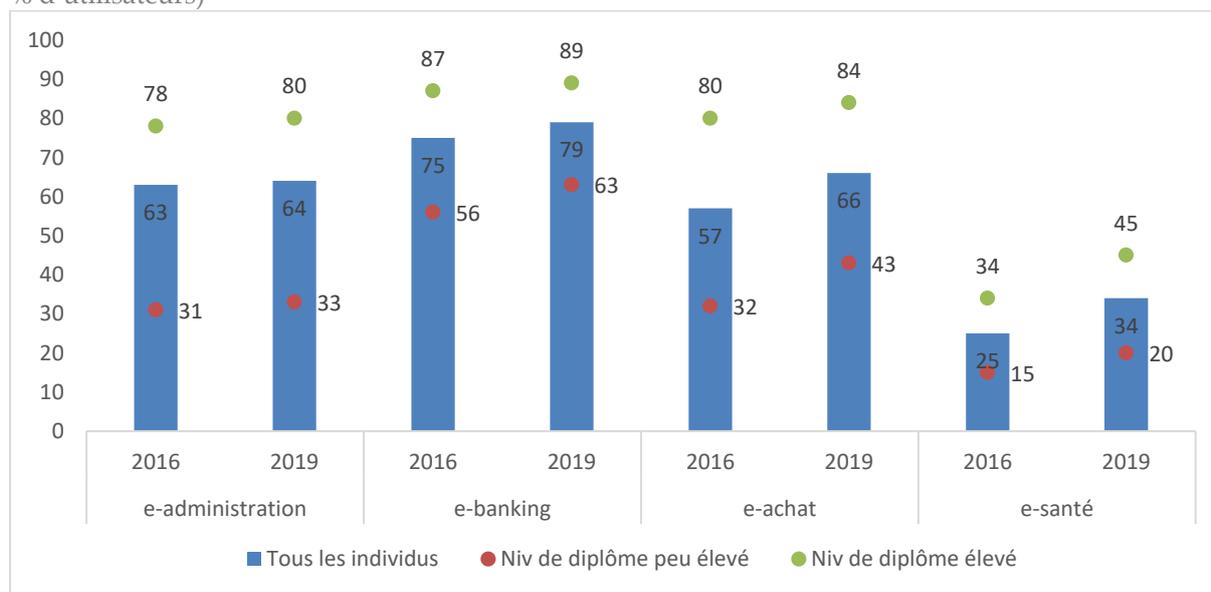
Les variables socioéconomiques, telles que les niveaux de diplôme et de revenu, sont les facteurs les plus discriminants dans l'utilisation des services essentiels en ligne.

Seuls 20% d'internautes ayant un niveau de diplôme élevé et 26% de ceux ayant un haut revenu n'ont pas interagi avec l'administration en ligne durant l'année précédant l'enquête contre 67% parmi les peu diplômés et 55% parmi les faibles revenus. Bien que le gouvernement

fédéral ait annoncé la fin de la déclaration d'impôt en format papier²⁴ en mars 2020, la part des internautes n'ayant jamais transmis de formulaires officiels en ligne à l'administration est très élevée parmi les personnes ayant un faible niveau de diplôme (75%) et de faibles revenus (77%).

Les disparités sont toutefois moins prononcées pour les autres services : seuls 11% d'internautes diplômés du supérieur et 15% de ceux ayant des revenus élevés n'ont jamais utilisé les services bancaires en ligne alors qu'ils sont 37% parmi les personnes faiblement diplômées et ayant de bas revenus.

Graphique 16 : évolution des types d'utilisation d'internet selon le niveau de diplôme en Belgique (en % d'utilisateurs)



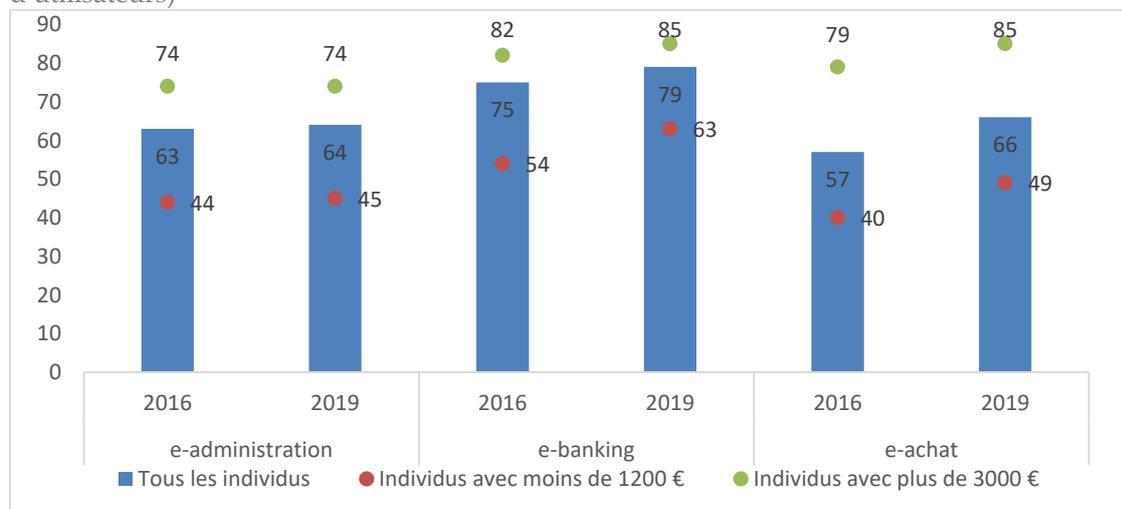
Légende : les chiffres sur l'utilisation de la banque et des services liés à la santé en ligne sont exprimés en % des personnes ayant utilisé internet au cours des 3 derniers mois. Par contre, ceux concernant les achats et l'administration en ligne sont exprimés en % des personnes ayant utilisé internet au cours des 12 derniers mois.

Source : Eurostat et Statbel, 2016 et 2019, calculs CIRTES.

Par rapport à 2016, on note une hausse significative des pratiques liées aux achats et aux services bancaires en ligne, à la fois chez les internautes faiblement diplômés et chez ceux ayant des revenus peu élevés. Cette évolution conduit à une baisse globale des écarts entre les catégories socioéconomiques pour ces deux activités en ligne. *A contrario*, les écarts relatifs à l'e-santé ont augmenté en défaveur des personnes ayant un faible niveau de diplôme, et ceux liés à l'e-administration enregistrent un statu quo.

²⁴ La déclaration d'impôt en format papier sera désormais encore autorisée dans deux cas limités : (1) la résidence principale n'est pas équipée d'un accès internet; (2) la résidence est équipée d'un accès à internet mais le contribuable n'est pas en mesure de réaliser sa déclaration d'impôts en ligne.

Graphique 17 : évolution des types d'utilisation d'internet selon les revenus en Belgique (en % d'utilisateurs)



Légende : les chiffres sur l'utilisation de la banque et des services liés à la santé en ligne sont exprimés en % des personnes ayant utilisé internet au cours des 3 derniers mois. Par contre, ceux concernant les achats en ligne sont exprimés en % des personnes ayant utilisé internet au cours des 12 derniers mois.

Source : Eurostat et Statbel, 2016 et 2019, calculs CIRTES.

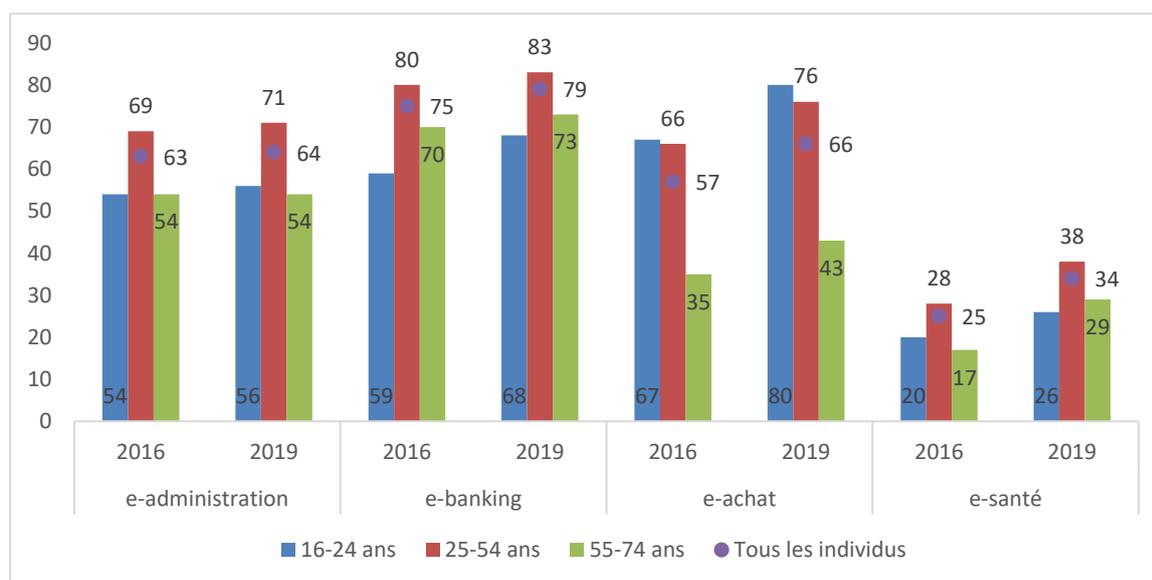
FAIT MARQUANT :

L'âge met en évidence l'existence de disparités importantes pour tous les services numériques essentiels.

Les 25-54 ans sont dans l'ensemble relativement moins nombreux que les deux autres tranches d'âge à n'avoir jamais utilisé divers services, excepté les achats en ligne. Seuls 20% des internautes âgés de 16 à 24 ans n'ont jamais eu recours à cette pratique, contre 24% des 25-54 ans et 57% des 55-74 ans. En comparaison avec les autres services, l'e-banking est la pratique la plus répandue parmi les 55-74 ans : moins d'un tiers (27%) d'entre eux n'y a jamais eu recours, contre 46% pour l'e-administration et 71% pour l'e-santé.

Par rapport à 2016, l'évolution des taux d'utilisation selon les catégories d'âge est relativement contrastée selon les pratiques : on constate une diminution globale des écarts pour les activités liées à la banque et à la santé en ligne. En revanche, on note une augmentation des disparités en défaveur des plus âgés pour les achats en ligne et, dans une moindre mesure, pour les interactions en ligne avec les pouvoirs publics. De plus, hommes et femmes âgés de 55 à 74 ans ne sont pas égaux face à cette pratique. Alors que 58% des femmes n'ont pas interagi avec les pouvoirs publics en 2019 – un statu quo par rapport à 2016 –, la proportion d'hommes n'ayant pas eu recours à ce service baisse de 2% par rapport à 2016 pour atteindre 38% en 2019.

Graphique 18 : évolution des types d'utilisation d'internet selon la catégories d'âge en Belgique (en % d'utilisateurs réguliers)



Légende : les chiffres sur l'utilisation de la banque et des services liés à la santé en ligne sont exprimés en % des personnes ayant utilisé internet au cours des 3 derniers mois. Par contre, ceux concernant les achats en ligne sont exprimés en % des personnes ayant utilisé internet au cours des 12 derniers mois.

Source : Eurostat et Statbel, 2016 et 2019, calculs CIRTES.

En somme, l'ensemble de ces constats chiffrés confirme une asymétrie dans la distribution des usages susceptibles d'améliorer les capacités d'action des individus dans les divers domaines de la vie quotidienne.

FAIT MARQUANT :

Les groupes socioéconomiquement et culturellement moins favorisés sont moins enclins que leurs homologues issus de milieux plus favorisés à développer des usages soutenant l'amélioration de leur participation sociale.

3. L'utilisation des services publics en ligne : souvent évitée, même en cas de nécessité

Les chiffres relatifs aux taux d'utilisation des services publics, ci-dessus, omettent un aspect important : la nécessité ou non des internautes d'interagir avec les services publics. Les individus n'ont pas nécessairement un besoin fréquent de recourir à l'administration en ligne, ce qui peut biaiser partiellement les résultats. Dès lors, le tableau-ci-dessous renseigne sur la proportion d'internautes qui n'ont pas utilisé internet pour envoyer des formulaires aux pouvoirs publics, comme celui de *Tax-on-web*, par exemple, alors qu'ils en avaient la nécessité.

FAIT MARQUANT :

La proportion d'internautes, toutes catégories sociales confondues, ayant fait le choix de ne pas recourir à internet pour leurs interactions avec les pouvoirs publics alors qu'ils devaient effectuer cette démarche est élevée (39%).

Contre toute attente, les 16-24 ans sont proportionnellement plus nombreux que les 25-54 ans à avoir fait ce choix. De plus, les femmes âgées de 55 à 74 ans sont moins susceptibles d'interagir en ligne avec les pouvoirs publics : 54% d'entre elles y ont renoncé l'année précédant l'enquête, contre 43% de leurs homologues masculins.

57% des internautes ayant un faible niveau de diplôme n'ont pas renvoyé par voie électronique des formulaires aux services publics alors qu'ils devaient effectuer cette démarche administrative. Parmi les internautes détenant un diplôme du secondaire supérieur, pas moins de 41% sont dans ce cas. De même, 56% des individus ayant de faibles revenus (moins de 1200 euros) et 52% de ceux gagnant entre 1200 et 1900 euros ont aussi évité cette démarche.

Tableau 6 : proportion d'internautes n'ayant pas utilisé internet pour envoyer des formulaires aux pouvoirs publics bien qu'ils en avaient la nécessité en 2019 en Belgique (en %)

Tranche d'âge	16-74 ans	16-24 ans	25-54 ans	55-74 ans
Femmes	37	38	36	54
Hommes	41	43	33	43
Individus	39	41	35	49
Niveau d'éducation	Peu élevé	Moyen	Elevé	
Femmes	58	45	30	
Hommes	56	38	21	
Individus	57	41	26	
Revenu du ménage*	Moins de 1200	Entre 1200 et moins de 1900	Entre 1900 et moins de 3000	Plus de 3000
	56	52	42	30
Statut socioprofessionnel	Travailleurs	Demandeurs d'emploi	Inactifs	
	33	40	53	

Légende : niveau d'éducation peu élevé = au maximum diplôme du secondaire inférieur (CESI); niveau d'éducation moyen = au maximum diplôme de secondaire supérieur (CESS); niveau d'éducation élevé = diplôme de l'enseignement supérieur universitaire ou non.

*Revenu mensuel net en euros de tous les membres du ménage réunis. Les ménages vivant avec moins de 1200 euros par mois sont les ménages appartenant au 1er quartile de revenu. Les ménages vivant avec un revenu entre 1200 et moins de 1900 euros par mois sont les ménages appartenant au 2ème quartile de revenu. Les ménages vivant avec un revenu entre 1900 et moins de 3000 euros par mois appartiennent au 3ème quartile de revenu. Les ménages vivant avec plus de 3000 euros par mois appartiennent au 4ème quartile de revenu.

Source : Eurostat 2019, calculs CIRTES.

4. L'appel à un tiers, le manque de compétences ou la complexité des démarches : principales raisons du non-recours aux services publics en ligne

Quelles sont les raisons expliquant ce relatif engouement vis-à-vis de l'utilisation des services publics en ligne ? L'enquête Statbel-Eurostat fournit quelques éléments de réponse.

FAIT MARQUANT :

Demander à une tierce personne d'interagir à la place de l'internaute est la raison principale du non-recours à l'e-administration (21%). Le manque de compétences ou la complexité des démarches administratives est la seconde raison mentionnée (16%).

Les discussions menées auprès d'utilisateurs d'internet aident à mieux comprendre les logiques menant au faible recours ou au non-recours aux services publics en ligne en particulier, et aux services numériques essentiels, plus largement.

Tout d'abord, comme les recherches le pointent depuis longtemps, les personnes les moins diplômées et les moins aisées financièrement tendent à limiter leur utilisation d'internet aux activités de communication interpersonnelle et de loisirs. Aussi, elles exploitent peu les services numériques pour gérer leurs démarches administratives, lesquelles imposent des manipulations informatiques plus complexes et demandent souvent une bonne maîtrise de l'écrit. De plus, le caractère officiel des démarches administratives renforce 'la peur' de se tromper, des conséquences potentiellement irréversibles de cette erreur sur le plan de l'accès aux droits.

Les témoignages récoltés auprès de personnes en marge de la vie professionnelle et/ou sociale viennent, une fois de plus, appuyer ce constat. Outre le manque de compétences, la faible utilisation ou la non-utilisation de l'e-administration est aussi due à l'inadaptation des outils numériques privilégiés par les services publics pour interagir avec les citoyens, au premier rang desquels l'e-mail.

Au FOREM, on me dit toujours que le courrier est envoyé sur mon e-mail, mais je ne consulte pas souvent mon e-mail et, en plus, une fois sur deux, je ne reçois pas le message ou il tombe dans mes spams, je dois fouiller pour le retrouver, c'est vraiment la galère ! (Bastien, 29 ans, demandeur d'emploi, en formation dans une Entreprise de Formation par le Travail)

Les citoyens ne perçoivent pas clairement quels services sont disponibles en ligne ou pas.

George (17 ans, issu d'un ménage de 7 personnes, dernier degré de l'enseignement secondaire professionnel) précise : Je vais maintenant chercher du travail pour un job d'étudiant, mais je ne sais pas si je dois faire quelque chose en ligne pour ça... Je dois avoir un CV, ça je le sais.

L'enquête menée par Dominique Pasquier (2018) sur les particularités des pratiques numériques des familles modestes a bien montré que le mail n'était pas un outil de communication populaire dans ces milieux. Il est asynchrone et écrit. Envoyer et attendre une réponse ne correspond pas aux valeurs de l'oralité et de face à face qui prédominent au sein des classes populaires. C'est pourquoi l'utilisation de l'e-mail pour la communication interpersonnelle est délaissée dans ces milieux au profit des messageries instantanées ou des réseaux sociaux, moins exigeants sur le plan de la maîtrise de l'écrit. A cette difficulté se rajoute celle de la longueur et de la complexité des démarches en ligne. Des personnes confient que le manque de facilité des démarches administratives en ligne explique leur réticence à les utiliser.

Quand il faut s'inscrire en tant que demandeur d'emploi, il y a trop d'étapes, c'est trop long et il faut donner trop de renseignements. On a peur de se tromper car, si ça arrive, il faut tout recommencer. Franchement, c'est épuisant et stressant (Séverine, 36 ans, isolée, demandeuse d'emploi, en formation de remise à niveau dans une OISP)

Les sites administratifs sont vraiment mal fichus. On se demande s'ils ne sont pas faits pour décourager les gens. Parfois, c'est une chasse au trésor (...) Je ne m'y connais pas mal en informatique et je ne suis

pas fichue de remplir correctement mes impôts en ligne. Je pense aux gens qui n'ont pas mes ressources, je me demande comment ils font (Sabine, 55 ans, demandeuse d'emploi, en formation dans une Entreprise de Formation par le Travail).

Enfin, pour certaines personnes, choisir volontairement l'alternative hors ligne constitue un acte de contestation face à ce qu'elles considèrent comme une forme de déshumanisation de la société.

Avec tous ces ordinateurs, les hommes sont progressivement remplacés par des robots. Je préfère alors prendre mon tricot et attendre deux heures pour rencontrer de 'vraies' personnes. Ils font la démarche à ma place. C'est leur métier. Et au moins, je traite avec des humains, non pas avec des machines (Ludovic, 49 ans, demandeur d'emploi peu qualifié, en formation dans une Entreprise de Formation par le Travail).

UN FOCUS SUR TROIS PUBLICS SPÉCIFIQUES

Ce chapitre se focalise sur l'accès aux technologies numériques et leur utilisation par trois publics spécifiques : (1) les personnes en situation d'illettrisme; (2) les jeunes faiblement qualifiés; (3) les aînés de plus de 75 ans. Bien que ces publics soient reconnus, soit à 'risque d'exclusion numérique', soit comme ayant un rapport spécifique aux technologies numériques, ils ne sont que peu ou pas pris en compte dans l'enquête fédérale sur l'utilisation des TIC par les individus (Statbel - SPF Economie). C'est pourquoi ce chapitre mobilise des données chiffrées issues d'autres enquêtes au niveau régional (à Bruxelles pour les adultes en difficulté avec l'écrit, en Flandre pour les jeunes et en Wallonie pour les seniors de plus de 75 ans) ainsi que des données qualitatives récoltées dans le cadre d'entretiens menés en face à face auprès d'une quinzaine de personnes appartenant à ces publics cibles.

1. Les adultes en difficulté avec l'écrit : un public vulnérable face à la numérisation des services de la vie courante

Les enquêtes aux niveaux fédéral et régional en Belgique ne donnent pas d'estimation sur l'accès aux technologies numériques et leur utilisation par les personnes qui ont des difficultés avec la lecture et l'écriture. Or, en Fédération Wallonie-Bruxelles, environ un adulte sur dix de 18 à 64 ans a des problèmes de lecture et d'écriture²⁵, soit quelque 300.000 personnes. En Flandre, ils sont environ 14%, soit quelque 500.000 personnes selon la dernière enquête en date de l'OCDE (2016)²⁶. Sur base de ce constat, la chercheuse Iria Galvan a réalisé en 2019 un sondage auprès de 109 apprenants de Lire et Ecrire Bruxelles visant à mieux saisir les inégalités sociales numériques auxquelles ce public est confronté²⁷. Cette section synthétise les principaux résultats du sondage.

Une qualité d'accès aux technologies numériques qui laisse à désirer

Les résultats révèlent que l'accès à un ordinateur constitue l'un des obstacles majeurs pour les personnes en difficulté avec l'écrit : 54% des personnes interrogées n'en disposent pas, contre à peine 15% des ménages belges en moyenne en 2018²⁸. La possession d'appareils mobiles (tablettes et surtout smartphones) est par contre courante : tous les apprenants interrogés possèdent un téléphone portable, dont la plupart un smartphone. Cette proportion est plus élevée que dans la population belge puisque 83% des personnes de 16 à 74 ans en Belgique déclarent en posséder un en 2018. Ces données font écho aux conclusions de la sociologue Dominique Pasquier (2018). Celle-ci constate que les classes populaires, dont est issue la

²⁵ En absence d'enquête en Fédération Wallonie-Bruxelles sur la proportion d'individus en situation d'illettrisme, Lire et Ecrire estime que 10 % des adultes sont concernés par ces difficultés.

²⁶ OCDE (2016). L'importance des compétences : nouveaux résultats de l'Evaluation des compétences des adultes. Editions OCDE, Paris.

²⁷ Pour la méthodologie et les résultats plus détaillés, voir : Galvan, I. (2019) *Adultes en difficulté avec l'écrit et nouvelles technologies : quels accès et quels usages ?* Lire et Ecrire Bruxelles. En ligne : <https://www.lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/nouvellestech.pdf>

²⁸ Enquête TIC ménages et individus (2018), SPF Economie - Direction générale Statistique - Statistics Belgium pour les utilisations des particuliers de 16 à 74 ans en Belgique.

majorité des personnes en situation d'illettrisme, préfèrent les outils sans clavier et sans souris pour se connecter à internet étant donné qu'ils nécessitent un moindre recours à l'écrit.

Malgré la possession généralisée d'un appareil mobile chez ce public, l'accès à une connexion internet n'est pas pour autant une réalité pour tous : 20% d'entre eux n'en disposent pas. Pour les personnes possédant une connexion internet, celle-ci est souvent de mauvaise qualité ou intermittente. Les entretiens menés auprès de ce public révèlent que la possibilité d'avoir une connexion internet dépend souvent de la capacité financière à acheter une carte prépayée. Compte tenu du prix plus élevé de la connexion internet via une carte prépayée que via un abonnement, cette situation rend compte d'une discrimination financière.

Des utilisations conditionnées par les difficultés avec l'écrit

Les apprenants interrogés ont des pratiques de communication numériques orientées vers l'oralité au détriment d'applications nécessitant la maîtrise de l'écrit : 82% d'entre eux utilisent des applications, comme WhatsApp, Skype, Messenger, pour faire des appels ou envoyer des messages vocaux. Par contre, seuls 28% utilisent l'e-mail et moins de la moitié les réseaux sociaux (48%), deux applications nécessitant la maîtrise de l'écrit.

Dès lors que les échanges avec les services publics se font de plus en plus souvent par la seule voie numérique, les difficultés de ce public à utiliser l'e-mail affectent leur capacité à gérer les démarches administratives de façon autonome. Si certaines personnes, interviewées en face à face, confient utiliser une application permettant de convertir les e-mails et les sms en messages vocaux, d'autres reconnaissent ne pas avoir d'autres solutions que de dépendre de l'aide d'un tiers.

Les apprenants interrogés parviennent à tirer profit des possibilités offertes par internet pour s'informer grâce aux supports numériques audio et/ou vidéo. Ce public reste néanmoins un faible utilisateur d'internet pour la recherche d'informations (23%, contre 84% des internautes réguliers belges en moyenne). De même, alors que trouver un emploi est l'un des motifs d'entrée en formation le plus souvent évoqués par les apprenants, seuls 20% d'entre eux recherchent des informations sur l'emploi en ligne, contre 62% des internautes demandeurs d'emploi en moyenne. Or, la majorité des offres d'emploi est aujourd'hui quasi exclusivement publiée en ligne, une situation qui réduit *de facto* le champ des possibilités d'emploi pour les personnes qui ne consultent pas internet à cet effet.

Plus que jamais, les utilisations d'internet impliquant la maîtrise de l'écrit restent prépondérantes dans les pratiques en ligne prescrites dans le cadre des démarches administratives, professionnelles et scolaires. Par conséquent, l'ensemble de ces difficultés sont sources de nombreuses discriminations.

Une sous-utilisation des services commerciaux et bancaires en ligne

Les adultes en difficulté avec l'écrit interrogés sont relativement peu nombreux à se saisir des opportunités qu'offre internet sur le plan des services commerciaux et financiers : 17% d'entre eux achètent en ligne, contre 87% des internautes réguliers belges en moyenne. Par ailleurs, au

moment où les banques numérisent toujours plus leurs services – réduisant parallèlement le nombre d’agences, et donc de guichets physiques où obtenir de l’aide – seuls 34% des adultes interrogés font des virements par voie électronique contre 76% en moyenne des internautes belges; 21% déclarent ne pas être en capacité de retirer de l’argent au distributeur. Ces faibles proportions sont d’autant plus interpellantes que le recours aux virements papier ainsi que l’envoi des relevés bancaires par voie postale entraînent des coûts supplémentaires en croissance. Les personnes incapables d’utiliser les services bancaires en ligne de façon autonome subissent donc une discrimination financière.

Tableau 7 : pratiques liées à l’utilisation d’internet : comparaison entre les adultes en difficulté avec l’écrit et la population belge (en% d’individus qui ont utilisé internet les trois derniers mois)

	Adultes en difficulté avec l’écrit	Moyenne des internautes belges
Activités de communication		
Téléphoner avec une application : Skype, WhatsApp, etc.	82	60
Envoyer et recevoir des courriers électroniques	28	90
Participer aux réseaux sociaux	48	82
Activités de recherche d’informations		
Chercher des informations sur la vie pratique (recette de cuisine)	23	84
Chercher des informations sur l’emploi (Actiris)	20	62*
Activités commerciales		
Acheter des biens et des services en ligne	17	87
Vendre des biens et des services en ligne	5	21
Faire des opérations bancaires en ligne (virements, etc.)	34	78

Sources : sondage réalisé par Lire et Ecrire Bruxelles sur les utilisations des internautes en difficulté avec l’écrit. Enquête TIC ménages et individus (2018), SPF Economie - Direction générale Statistique - Statistics Belgium pour les utilisations des particuliers de 16 à 74 ans en Belgique.

*Parmi les demandeurs d’emploi qui ont utilisé internet au cours des trois derniers mois.

2. Les jeunes

Les enquêtes aux niveaux fédéral et régional en Belgique ne donnent pas d’estimation sur l’accès aux technologies numériques et leur utilisation par les jeunes. Il est aussi évident que les jeunes, du fait qu’ils grandissent dans un monde fortement informatisé, ont une autre relation à la technologie et ont en outre besoin d’un autre soutien, qui est propre à leur condition de vie ainsi qu’à leurs pratiques et besoins quotidiens – par exemple au sujet du cyber-harcèlement, des ‘fake news’, du ‘phishing’, du ‘sexting’ et d’autres phénomènes.

C’est pourquoi, en Flandre, Mediawijs, le Centre flamand d’expertise en compétences numériques et médiatiques, accorde une attention particulière aux chiffres qui concernent les jeunes. Tous les deux ans, l’étude Apestaartjaren, de Mediaraven, Mediawijs et du groupe de recherche imec-mict (UGent), est menée auprès de jeunes de 10 à 18 ans²⁹. Les jeunes sont encore trop souvent considérés comme un public homogène de ‘natifs numériques’, qui ne

²⁹Pour plus d’information, voir <https://www.apestaartjaren.be/>

rencontreraient aucun problème d'aucune sorte pour utiliser les outils numériques parce qu'ils sont nés dans cet univers, qu'ils y ont été plongés dès leur plus jeune âge et qu'ils ont ainsi acquis tout naturellement toutes les compétences nécessaires. L'étude Apestaartjaren révèle que les jeunes ont des besoins spécifiques et qu'ils doivent tout autant être soutenus dans leur utilisation des outils numériques.

Cette étude est uniquement réalisée en Flandre. Il existe toutefois plusieurs recherches qualitatives qui, en se basant sur des interviews et des ateliers, abordent les différents défis en ligne auxquels sont confrontés les jeunes, comme les réseaux sociaux, les 'fake news', le cyberharcèlement, le Darknet et d'autres. La section qui suit résume les résultats d'études aussi bien quantitatives que qualitatives.

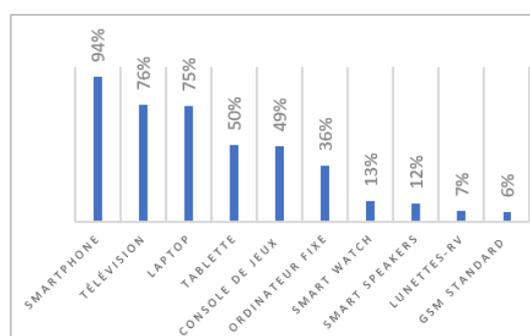
Défis au niveau de l'accès

Le graphique 19 montre que la majorité des jeunes Flamands de 12 à 18 ans ne souffre pas d'un manque d'accès au matériel informatique. Seuls 6% d'entre eux ne possèdent pas leur propre smartphone. 1 sur 4 n'a pas d'ordinateur portable et 1 sur 2 pas de tablette personnelle.

En même temps, la crise du Covid-19 a plus que jamais fait apparaître quels sont les jeunes qui ont raté le train du numérique. Il a rapidement été décidé au niveau flamand de passer à l'enseignement en ligne. Mais les écoles n'ont pas tardé à constater qu'elles ne pouvaient pas, ou difficilement, établir un contact numérique avec certains élèves. L'enseignement s'est dès lors rapidement mobilisé pour distribuer des ordinateurs portables à des jeunes vulnérables grâce au projet 'Digital for Youth'. L'enquête sur les besoins, réalisée par les fédérations d'enseignement, a révélé que pas moins de 18.000 élèves des 2^e et 3^e degrés de l'enseignement secondaire ne possédaient pas d'ordinateur chez eux. L'enquête menée par les agences Opgroeien et VAPH a montré que, dans le secteur de l'aide à la jeunesse, on avait besoin de plus de 2.000 ordinateurs portables pour des jeunes vulnérables. Plusieurs pouvoirs locaux ont signalé les limites de ces enquêtes sur les besoins et ont fait savoir qu'il y avait aussi des besoins en matériel pour des enfants de l'enseignement primaire et pour des jeunes du 1^{er} degré de l'enseignement secondaire, des hautes écoles et des universités. Mais on ne dispose pas de chiffres à ce sujet.

Le manque d'accès à internet au domicile s'est aussi avéré être un problème pertinent. Les opérateurs de télécommunications, à savoir Telenet et Proximus, y ont remédié en ouvrant

Graphique 19 : Quels appareils utilisez-vous?



Source: Vandenbussche ea. (2020). Apestaartjaren 2020 Jongeren.

gratuitement leur réseau aux jeunes scolarisés qui n'avaient pas accès à internet chez eux. 35.000 élèves au total ont fait usage de l'offre de Telenet³⁰.

Défis au niveau des compétences numériques

L'idée de 'natifs numériques' repose sur l'impression positive que donnent les jeunes dans leur usage fonctionnel des outils numériques. Un enfant surfe en effet aisément d'une appli ou d'une page à l'autre et a donc une bonne connaissance des fonctions informatiques. Mais il n'a aucune idée des mécanismes de paiement qui sont intégrés dans ces applications, du contenu correct ou erroné des informations qui s'affichent ou de la manière dont ses données sont utilisées pour des publicités personnalisées. Les compétences numériques sont plus vastes et plus complexes que la connaissance purement fonctionnelle. Une recherche néerlandaise (Van Deursen, 2010) indique que les jeunes ont effectivement une meilleure connaissance fonctionnelle que les plus âgés, mais que ceux-ci utilisent en revanche internet de manière beaucoup plus ciblée et plus stratégique pour leur propre avantage.

L'étude Apestaartjaren et une série de recherches qualitatives ciblées montrent clairement que les jeunes sont confrontés à des défis supplémentaires, qui sont propres à leur univers de vie et à leur vécu.

Les jeunes ne s'intéressent pas ou peu aux informations. Sur une échelle de 0 (pas du tout intéressé) à 10 (très intéressé), ils attribuent un score moyen de 2,8 à leur intérêt pour la politique et les hommes politiques. Les 'fake news', ou la capacité à reconnaître de fausses informations ou des contenus erronés en ligne, sont un important défi pour eux. L'obligation de s'inscrire sur des sites d'information en ligne constitue un obstacle supplémentaire pour des jeunes vulnérables :

Un jour, j'ai voulu suivre les nouvelles de la VRT sur internet, mais je n'y suis pas arrivé. J'ai d'abord essayé sur mon smartphone, mais ça n'a pas marché, et ensuite sur le portable, mais je devais m'identifier et faire d'abord quelque chose via gmail, et j'ai abandonné. Beaucoup trop difficile (George, 17 ans, 3^e degré enseignement secondaire professionnel).

Un deuxième défi important est le cyber-harcèlement. Comme le montre le tableau 8, près d'un jeune sur cinq y a déjà été confronté. Autrement dit, apprendre à gérer le cyber-harcèlement est une compétence numérique importante pour les jeunes.

³⁰ Pour plus d'information sur l'action de Telenet, voir : <https://press.telenet.be/telenet-opent-publieke-internetconnecties-voor-leerlingen-zonder-internettoegang>

Tableau 8 : Dans le courant de l'année dernière, avez-vous été harcelé.e, maltraité.e ou s'est-il passé quelque chose en ligne qui vous a contrarié.e ?

	1 ^{er} grade	2 ^{ème} grade	3 ^{ème} grade
<i>Oui</i>	18%	18%	15%
<i>Non</i>	70%	76%	82%
<i>Je préfère ne pas le dire</i>	12%	6%	3%

Source : Vandenbussche ea. (2020). Apestaartjaren 2020 Jongeren.

Un troisième aspect est la capacité à travailler avec les plateformes en ligne qui sont utilisées par les écoles pour communiquer des informations et des tâches, comme Smartschool, Bingel et d'autres. Il ressort des interviews avec des jeunes vulnérables que cela n'a rien d'évident :

Je dois utiliser Smartschool et je trouve ça super difficile. Il y a tellement de messages et de documents. Je dois utiliser des sites internet pour des tâches pour l'école. J'utilise généralement Google. C'est difficile de trouver la bonne info. Pas de travail scolaire sur l'ordi, je trouverais ça très bien, car c'est difficile et ennuyeux (Juliette, 17 ans, dernier degré enseignement secondaire professionnel).

En même temps, les compétences numériques d'une partie des jeunes vulnérables sont aussi sous-estimées. Une recherche de Schurmans (2016) a indiqué qu'environ 1/3 des 'NEETS' interrogés (jeunes ni aux études, ni en formation, ni mis à l'emploi) avaient des compétences numériques avancées et souffraient surtout d'un manque d'accès à une connexion internet de qualité chez eux.

Défis au niveau de l'attitude et de la motivation

Enfin, la motivation et l'attitude interviennent aussi dans le regard que les jeunes portent sur les outils numériques. Les derniers chiffres du Digimeter (2020) autorisent à parler d'un 'fatalisme technologique' : 1 Flamand sur 5 décroche du numérique parce que les innovations technologiques se succèdent trop rapidement, que tout va trop vite et est trop compliqué. Le rapport du Digimeter affirme qu'il s'agit « *d'une attitude qui peut encore sembler logique pour les plus âgés, mais qui est plus inquiétante pour les jeunes dans le segment qui ne suit pas automatiquement l'évolution du numérique* ». On assiste à une demande croissante, y compris de jeunes, d'ignorer délibérément le numérique.

En résumé, la vision actuelle de la position des jeunes dans l'univers numérique doit être revue. Les jeunes ne sont pas automatiquement des 'natifs numériques' qui utilisent sans problèmes les outils informatiques. Au contraire, ils sont confrontés à des défis spécifiques, qui sont propres à leur univers de vie et à leur vécu.

3. Les seniors de plus de 75 ans non-utilisateurs : entre colère et désarroi

L'enquête fédérale sur l'utilisation des TIC par les individus (Statbel - SPF Economie) et les autres données disponibles au niveau européen (Eurostat, Digital Economy and Society Index 'DESI') ne prennent pas en compte les personnes de plus de 74 ans. Cet état de fait biaise donc

les données relatives aux taux d'équipement et d'utilisation des technologies numériques. Il masque la réalité de nombreuses situations de vulnérabilité voire d'exclusion numérique.

Le Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons fait figure d'exception en la matière puisqu'il inclut les personnes âgées de plus de 74 ans³¹. Ses résultats indiquent qu'en 2019 plus de 4 aînés sur 10 (42%) ne sont pas connectés à internet en Wallonie, ce qui constitue toutefois une baisse de 28% depuis 2017. Les aînés connectés sont plutôt de faibles utilisateurs et leur utilisation se concentre sur la communication par e-mail et la recherche d'information, en particulier liée à l'actualité. Les résultats pointent que pour une grande majorité des seniors utilisateurs, internet permet d'intensifier les échanges avec leurs proches (61%) et de renforcer leurs liens sociaux extérieurs à la famille (loisirs, sports, engagement associatif, etc.) (56%). En revanche, la protection de la vie privée et l'exclusion sociale potentielle, en raison notamment du manque de compétences ou de la destruction des liens sociaux, sont les deux préoccupations principales des seniors concernant la numérisation de la société.

Des entretiens, menés auprès de personnes de plus de 70 ans peu ou pas connectées, contribuent à affiner la compréhension des situations de vulnérabilité voire d'exclusion sociale numérique vécues par les plus âgés. Ils permettent de mettre en évidence des situations d'exclusion 'symbolique' vécues par les plus de 70 ans. De fait, les propos récoltés révèlent de la colère et/ou du désarroi face à la numérisation croissante des démarches quotidiennes. Les aînés ont le sentiment de ne pas être considérés, voire d'être oubliés :

Plus rien n'est fait pour nous, tout est fait pour les administrations, pour les banques, pour les gens qui y travaillent. Nous, on ne compte plus. Pourtant, on est nombreux à être dans cette situation-là. Je le vois bien à l'amicale, tous les gens de mon âge sont dans le même cas que moi (Denise, 74 ans, isolée).

Ces témoignages révèlent le manque de reconnaissance que ressentent les plus de 70 ans face à l'absence de réponse appropriée de la société à leur situation de déconnexion. Outre l'exclusion symbolique dont ils sont victimes, ces situations donnent lieu à des discriminations, parfois insoupçonnées, sur le plan financier ou en termes d'accès effectif aux droits et aux services.

A la banque, je dois payer la personne qui fait le virement à ma place. Avant c'était 2 euros 50. Depuis cette année, ils ont augmenté à 3 euros 50. Pour deux factures, tu es déjà à 7 euros ! (Raoul, 73 ans, isolé).

L'autre jour, ma chaudière était en panne. J'ai téléphoné à 6 chauffagistes. Ils m'ont tous répondu d'envoyer un email pour faire ma demande de réparation. Quand je leur dis que je suis malvoyante et que je ne sais pas utiliser un pc, ils répondent: « ah, on ne peut pas faire autrement, madame. » Une amie m'a alors aidée; son mari connaissait quelqu'un qui pouvait venir me dépanner (Renée, 72 ans, malvoyante, isolée).

³¹ Voir : Agence du Numérique, Baromètre 2019 de la maturité numérique des citoyens wallons, 80 p. En ligne : <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2019>

Ce dernier témoignage montre que l'exclusion numérique n'est pas seulement la conséquence d'inégalités économiques et sociales. Elle peut aussi survenir suite à des difficultés physiques liées à l'âge ou à un handicap : une dimension sur laquelle les définitions consacrées de l'exclusion numérique font souvent l'impasse.

Par ailleurs, ce témoignage pointe l'importance du support social. Tout le monde n'est pas égal face à la possibilité de pouvoir compter sur l'aide d'un proche pour surmonter ses difficultés. Pour autant, aussi précieux que puisse être ce soutien, cette nécessité crée une dépendance vis-à-vis de tiers, une situation mal vécue par de nombreuses personnes âgées. Cette perte d'autonomie dans les démarches quotidiennes est aussi dénoncée par les acteurs de première ligne rencontrés. Ils pointent leur malaise face à une forme d'institutionnalisation de la dépendance au numérique des usagers fragiles, à laquelle ils participent, malgré eux, lorsqu'ils font les démarches en ligne 'à la place' des bénéficiaires.

ANNEXES

Annexe 1 : l'enquête sur l'utilisation des TIC par les ménages et les individus Eurostat-Statbel

En Belgique, les données relatives aux équipements et aux pratiques des ménages et des individus en matière de TIC à l'échelle fédérale sont recueillies sur la base d'une enquête par sondage : l'enquête sur l'utilisation des TIC par les ménages et les individus. Cette enquête est effectuée annuellement dans chaque Etat membre de l'Union européenne depuis 2006 auprès des ménages privés comptant au moins une personne âgée entre 16 et 74 ans. Elle permet de construire une variété d'indicateurs pour décrire les équipements des TIC détenus par les ménages et leur utilisation. En Belgique, celle-ci est organisée par Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium). Son objectif principal est d'établir des statistiques et des indicateurs concernant l'utilisation et la détention des TIC auprès des ménages et des individus permettant une comparaison internationale sur Eurostat, ainsi que de calculer des indicateurs nationaux relatifs aux disparités d'accès, d'équipement et d'utilisation. Il est donc à noter que ces données ne concernent pas les personnes âgées de 75 ans et plus. Le questionnaire de l'enquête 2019 comporte deux parties :

- l'accès à internet à domicile par les ménages et le type de connexion;
- l'utilisation personnelle d'ordinateurs et d'internet par les individus : utilisation de GSM, de smartphones, d'ordinateurs, diverses activités effectuées sur internet, recours à l'administration en ligne, le commerce électronique, etc.

Annexe 2 : méthodologie de l'évaluation des compétences numériques générales par Eurostat

Les indicateurs de compétences numériques ont été élaborés à partir du cadre européen des compétences numériques DIGCOM³². Ces indicateurs sont basés sur une sélection d'activités liées à l'utilisation d'internet ou de logiciels effectuées par des personnes âgées de 16 à 74 ans dans quatre domaines spécifiques : (1) information (ex : copier ou déplacer des fichiers/dossiers, joindre un document à un e-mail, trouver des informations sur des biens ou services, entre autres publics); (2) communication (ex : utilisation de courriels et de réseaux sociaux, télécharger du contenu pour le partager); (3) résolution de problème (installation de logiciels ou d'applications, transfert de fichiers entre ordinateurs ou autres appareils, achats/ventes et/ou opérations bancaires en ligne); (4) compétences en matière de logiciels (ex : utilisation de tableurs, de logiciels de traitement de texte ou d'édition de photos/vidéos, création d'un document avec du texte, des images, des tableaux, écriture d'un code dans un langage de programmation). On suppose que les individus ayant effectué certaines activités possèdent les compétences correspondantes. Par conséquent, les indicateurs peuvent être considérés comme une approximation des compétences numériques des individus. Pour être considérée comme ayant de faibles compétences, une personne doit avoir réalisé des activités

³² Carretero Gomez S., Vuorikari R. et Punie Y., *DigComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens with eight proficiency levels and examples of use*. Publications Office of the European Union, [https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC106281/web-digcomp2.1pdf_\(online\).pdf](https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC106281/web-digcomp2.1pdf_(online).pdf)

dans un seul des quatre domaines de compétences. Pour être considérée comme ayant des compétences numériques générales de base, une personne doit avoir effectué au moins une activité dans chacun des quatre domaines. Pour être considérée comme ayant des compétences numériques générales plus avancées, une personne doit avoir réalisé plus d'une activité dans chacun de ces quatre domaines.

BIBLIOGRAPHIE

Billette V., Lavoie J.-P., Séguin A.-M. et Van Pevenage I. (2012). *Réflexions sur l'exclusion et l'inclusion sociale en lien avec le vieillissement. L'importance des enjeux de reconnaissance et de redistribution*. *Frontières*, 25 (1):10–30. <https://doi.org/10.7202/1018229ar>

Brotcorne P., Damhuis, L., Laurent V., Valenduc G. et Vendramin P. (2010). *Diversité et vulnérabilité dans les usages des technologies. La fracture numérique au second degré*. Gent: Academia Press.

Eynon R. et Geniets A. (2015). *The digital skills paradox: how do digitally excluded youth develop skills to use the internet?* *Learning, Media and Technology*, DOI: 10.1080/17439884.2014.1002845

Hargittai E. (2002). *Second-order digital divide: differences in people' online skills*. *First Monday*, 7 (4).

Pasquier D. (2018). *L'internet des familles modestes. Enquête dans la France Rurale*. Paris : Presses des Mines.

Ragnedda M. (2017). *The Third Digital Divide: A Weberian Approach to Digital Inequalities*. Oxford: Routledge.

Robinson L. (2012). *Information-seeking 2.0: The effects of informational advantage*. *Recherches en sciences sociales sur Internet/Social Science Research on the Internet*, 1(1). Document téléaccessible à l'adresse [http:// www.journal-reset.org/index.php/RESET/artecnologiesle/view/5](http://www.journal-reset.org/index.php/RESET/artecnologiesle/view/5)

Schurmans, D., Mariën, I., Laenens, W., & De Coninck, J. (2016). *Digitale inclusie voor sociale inclusie. Welzijn en welbevinden van kwetsbare jongeren in de digitale stad: implementatie en beleid?* Eindrapport Prospective Research for Brussels.

Vandenbussche, E., Callens, J., Van Hecke, M., Godfroid, N. (2020). *Apestaartjaren 2020 Jongeren*. Leuven : imec, 25p.

Vandendriessche, K., De Marez, L. (2020). *Digimeter 2019*. Leuven: imec, 142 p.

van Deursen, A. J. A. M. (2010). *Internet Skills: vital assets in an information society*. University of Twente, Enschede.

van Deursen A. et Helsper J. (2015). *The Third-Level Digital Divide: Who Benefits Most of Being Online?* In *Communication and Information Technologies Annual. Digital Distinctions and Inequalities* (Vol. 10), edited by Laura Robinson, Shelia R. Cotten, Jeremy Schulz, Timothy M. Hale, and Apryl Williams, 30–52. Bingley: Emerald Group.

van Deursen A. et van Dijk, A.(2014). *The digital divide shifts to differences in usage*. *New media & Society* 16: 507–26.

van Deursen A. van Dijk, A. (2019). *The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access*. *New Media & Society* 21(2):354-375.

van Dijk J. (2005). *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. London: Sage.

Vlaams Parlement (2018). Schriftelijke vraag nr. 115, dd. 17.12.2018, VDAB Digitaal Portret.