

## INCLUSION NUMÉRIQUE L'ACCÈS AUX SERVICES ESSENTIELS

### LES SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS : PROFITABLES À TOUTES LES PERSONNES ?

La numérisation des démarches quotidiennes a connu un essor inédit ces dernières années. La crise du Covid-19 a encore renforcé cette tendance. L'accès à internet, en particulier chez les ménages vulnérables, est en augmentation. Toutefois, accéder à internet n'assure pas nécessairement de tirer bénéfice de la digitalisation des services. Les personnes avec un faible niveau de diplôme et de revenu sont les plus exposées : elles ne bénéficient bien souvent que très partiellement des opportunités offertes par la numérisation des services essentiels.

Tous les acteurs concernés partagent une même responsabilité : celle de ne laisser personne au bord

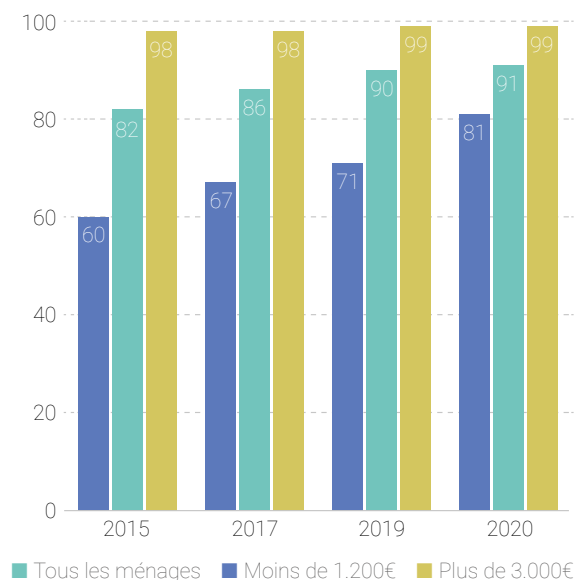
du chemin. Veiller à l'accessibilité et la facilité d'utilisation des services numériques est essentiel. Tout comme le fait de continuer à garantir d'autres formes d'accès à ces services.

Réalisée à l'initiative de la Fondation Roi Baudouin, l'étude 'Les services numériques essentiels : profitables à toutes les personnes ?' se focalise sur les inégalités liées à l'utilisation des services numériques essentiels et aux bénéfices qui en sont tirés. Elle se base sur des données de 2020 disponibles aux niveaux national et régional<sup>1</sup>, approfondies par une équipe de chercheurs de l'Institut IACCHOS de l'UCLouvain, en collaboration avec la VUB.

### EN UN COUP D'OEIL

- En 2020, 91% des ménages belges disposent d'une connexion internet à domicile. Bien qu'il existe des différences importantes en fonction des catégories de ménages, l'accès à internet a connu une forte augmentation au sein des ménages avec un faible niveau de revenu (81% en 2020, contre 71% en 2019).
- Ce n'est pas parce qu'on a accès à internet/aux technologies numériques qu'on est en mesure d'en utiliser pleinement le potentiel : près d'un internaute sur cinq (17%) n'utilise internet que de manière limitée<sup>2</sup>. Ce chiffre grimpe à 31% pour les personnes avec un faible niveau de revenu, 28% pour les personnes âgées et 26% pour les personnes avec un faible niveau de diplôme.
- 12% des 16-24 ans ayant un faible niveau de diplôme recourent à internet de façon limitée, alors qu'aucun jeune diplômé de l'enseignement supérieur n'est dans ce cas. L'utilisation variée d'internet<sup>3</sup>,

ÉVOLUTION DU TAUX DE CONNEXION À INTERNET À DOMICILE SELON LE NIVEAU DE REVENU DU MÉNAGE EN BELGIQUE (EN % DES MÉNAGES)



souvent associée à l'image stéréotypée d'une génération de *digital natives*, connectée et habile avec les technologies numériques, est donc en réalité d'abord le fait de jeunes plus diplômés.

<sup>1</sup> La source de données disponible est 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 et coordonnée par Eurostat au niveau de l'Union européenne.

<sup>2</sup> Utilisation limitée d'internet : de une à six utilisations différentes au cours des trois derniers mois.

<sup>3</sup> Utilisation variée d'internet : plus de 13 utilisations différentes au cours des trois derniers mois.

# FAITS ET ANALYSE

## 1. L'UTILISATION DES SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS EN AUGMENTATION

### La crise du Covid-19 a renforcé le recours aux services numériques essentiels

En 2020, 7% de la population belge (âgée de 16 à 74 ans) **n'utilisent pas internet**. Ce chiffre est plus élevé en Wallonie et à Bruxelles (9%) qu'en Flandre (6%).

Parmi les **utilisateurs d'internet**, l'utilisation de l'**e-banking** a fortement progressé dans la Région de Bruxelles-Capitale (+12% en 2020). Si l'e-banking est le service

numérique essentiel le plus utilisé en Belgique, 18% des internautes n'utilisent toujours pas les services bancaires en ligne.

L'utilisation de l'**e-commerce** a également bien progressé parmi les utilisateurs d'internet (+11% en 2020) et ce, dans les trois Régions.

L'évolution de l'**e-administration** et de l'**e-santé** est par contre plus limitée (respectivement +4% et +5% en 2020). 60% des internautes n'utilisent pas les services de santé en ligne. À noter

que la présente étude couvre la période janvier-septembre 2020 et ne réfère pas aux pratiques numériques imposées par la crise du Covid-19 (ex. : tests, vaccins, Covid Safe Ticket). Il est probable qu'elles entraîneront une augmentation de l'utilisation de l'e-santé et de l'e-administration, mais le manque d'accès et de compétences des personnes éloignées du numérique risque également d'entraver leur utilisation. Le Baromètre de l'inclusion numérique 2022 apportera un éclairage sur ces questions.

Évolution du taux d'utilisation des services numériques essentiels selon les Régions et en Belgique, 2019 et 2020 (en % d'utilisateurs)

	Bruxelles-Capitale			Flandre			Wallonie			Belgique		
	2019	2020		2019	2020		2019	2020		2019	2020	
e-banking	67	79	+12	82	83	+1	77	82	+5	79	82	+3
e-commerce	55	65	+10	65	74	+9	54	66	+12	60	71	+11
e-administration	65	70	+5	65	69	+4	63	66	+3	64	68	+4
e-santé	30	31	+1	42	47	+5	21	29	+8	34	39	+5

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

### Services numériques essentiels ?

Un service est considéré comme 'essentiel' lorsque sa faible utilisation ou sa non-utilisation est susceptible de générer des discriminations sur le plan de l'accès aux droits sociaux (e-administration et e-banking), aux soins de santé (e-santé), aux opportunités commerciales liées à la consommation de biens et de services (e-commerce). Les services essentiels en ligne retenus dans le cadre de la présente étude sont liés aux données disponibles dans l'enquête Statbel-Eurostat.

## 2. QUELQUES SERVICES ESSENTIELS SOUS LA LOUPE



### E-ADMINISTRATION

68% des internautes belges âgés de 16 à 74 ans effectuent des démarches administratives en ligne (ex. : prendre contact avec son administration locale). Malgré la crise du Covid-19, aucune Région n'a connu une forte progression de

l'e-administration. Ces dernières années, les progrès de la Belgique sur le plan de l'utilisation des services publics en ligne restent très mitigés voire même, ralentissent<sup>4</sup>.

Le recours à l'e-administration varie fortement selon différents paramètres. Le niveau de diplôme est le plus déterminant : les

internautes faiblement diplômés ont deux fois moins recours à l'e-administration que les internautes avec un haut niveau de diplôme. Et pour cause : les démarches administratives en ligne exigent plus souvent une maîtrise correcte de l'écrit.

De même, 71% des jeunes (entre 16 et 24 ans) utilisent peu ou

n'utilisent pas internet pour effectuer leurs démarches administratives. Le niveau d'éducation est, une fois de plus, révélateur de disparités importantes : 67% des jeunes avec un niveau de diplôme peu élevé ne recourent jamais à l'e-administration, contre 25% des jeunes avec un haut niveau de diplôme.



### E-SANTÉ

La comparaison 2019-2020 indique que 39% des internautes recourent à l'e-santé (ex. : pour prendre rendez-vous chez le médecin) – soit une augmentation de 5%. Des chiffres plus détaillés, tenant compte de plus nombreux usages, font monter ce chiffre à 45%. Mais ici aussi, des inégalités persistent dans l'accès à l'e-santé.

De manière générale, les services de santé en ligne restent peu utilisés. Si 39% de la population disent prendre un rendez-vous médical par voie numérique, ils ne sont que 13% à consulter en ligne leur dossier médical global.



### E-COMMERCE

La comparaison 2019-2020 indique que 71% des internautes utilisent l'e-commerce (achat de produits ou services en ligne) – soit une augmentation de 11%. Des chiffres plus détaillés, tenant compte de plus nombreux usages, font monter ce chiffre à 79%.

Sans grande surprise, le niveau de vie est déterminant dans le fait d'acheter ou de vendre en ligne, comme il l'est sans nul

doute aussi hors ligne. Les personnes qui utilisent internet de manière limitée ont également beaucoup moins recours à l'e-commerce.

À noter : le développement d'applications mobiles ne garantit pas toujours l'accessibilité des services en ligne. Plus de huit internautes sur dix (82,5 %) déclarent ne jamais avoir acheté de titre de transport en ligne par le biais, notamment, d'applications mobiles. Et ce, malgré l'énergie déployée par les sociétés de transports publics en faveur de la numérisation de leurs services.



### E-BANKING

82% des internautes âgés de 16 à 74 ans ont recours à internet pour effectuer des opérations bancaires. Le taux d'utilisation des services bancaires en ligne dans les différentes Régions tend à s'aligner, grâce à une progression remarquable dans la Région de Bruxelles-Capitale et, dans une moindre mesure, en Wallonie.

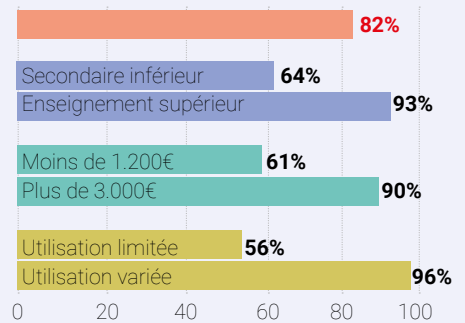
Si l'e-banking est sans conteste le service le plus largement utilisé par l'ensemble des internautes, son appropriation décline toutefois avec le niveau de diplôme et le niveau de revenu. De même, les personnes qui utilisent internet de manière limitée effectuent beaucoup moins d'opérations bancaires en ligne.

■ Taux d'utilisation  
■ Niveau de diplôme  
■ Niveau de revenu  
■ Diversité d'utilisation d'internet

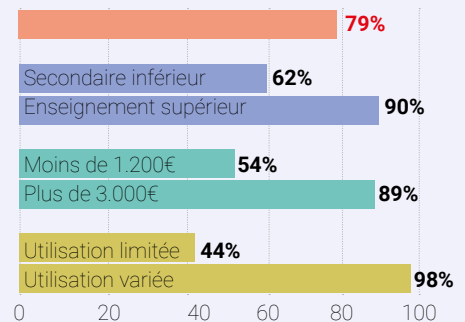
Taux d'utilisation en 2020, en fonction de variables sociodémographiques et du degré d'utilisation d'internet (en % d'utilisateurs)



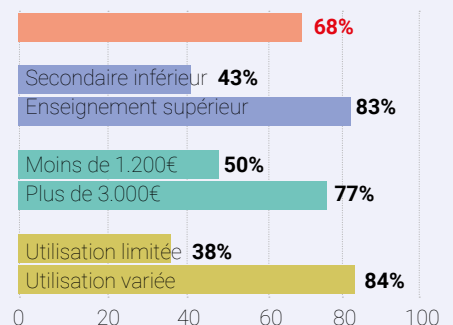
### E-BANKING



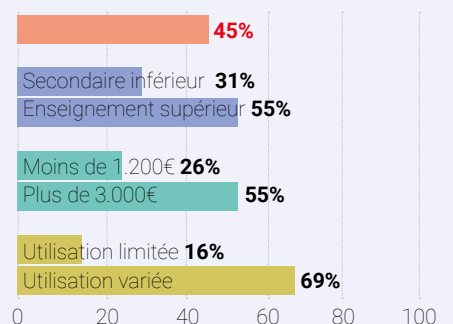
### E-COMMERCE



### E-ADMINISTRATION



### E-SANTÉ



# UTILISATION D'INTERNET : QUELS BÉNÉFICES ?

**Pour de nombreuses personnes, la 'simplification administrative' par le biais de la numérisation ne rime pas nécessairement avec une simplification des démarches.**

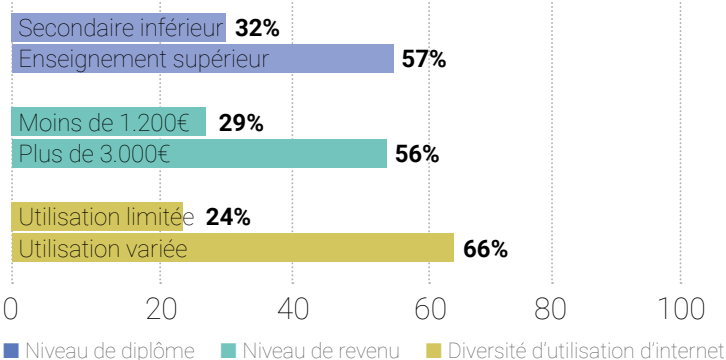
Ici aussi, le niveau d'éducation et de revenu est déterminant : seul un internaute sur trois ayant un faible niveau de diplôme (32%) ou de revenu (29%) estime que l'utilisation d'internet lui permet d'accomplir plus facilement des tâches administratives. Ce chiffre tombe à 24% pour les personnes qui ont une utilisation limitée d'internet.

On constate une tendance similaire en ce qui concerne les avantages liés à l'utilisation

d'internet dans les différents aspects de la vie quotidienne (contacts sociaux, traitement de questions professionnelles ou administratives, implication citoyenne...). Plus le niveau d'éducation et de revenu est faible,

plus la perception des avantages liés à l'utilisation d'internet est faible. Les femmes, les personnes âgées et les internautes wallons sont également plus nombreux à considérer que l'usage d'internet leur procure peu de bénéfices.

**PART D'INTERNAUTES QUI ESTIMENT QUE L'UTILISATION D'INTERNET PERMET DE TRAITER DES QUESTIONS ADMINISTRATIVES PLUS FACILEMENT, EN FONCTION DE VARIABLES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES ET DU DEGRÉ D'UTILISATION D'INTERNET (EN % D'UTILISATEURS)**



## ACTIONS DE LA FONDATION ROI BAUDOIN

De manière complémentaire aux actions déployées par les pouvoirs publics pour lutter contre la fracture numérique, la Fondation Roi Baudouin s'engage pour favoriser l'inclusion numérique des plus vulnérables.

La Fondation sensibilise les décideurs et le grand public à cette thématique à travers la publication d'études, dont le Baromètre de l'inclusion numérique. Grâce à des moyens philanthropiques et/ou dans le cadre de partenariats avec les autorités, la Fondation soutient également des projets d'organisations qui luttent contre l'exclusion numérique. Il s'agit par exemple de projets qui mettent du matériel à disposition des personnes éloignées du numérique et/ou qui les aident à développer leurs compétences numériques. Ou encore, de projets qui visent à outiller les acteurs sociaux afin qu'ils puissent accompagner au mieux leur public vulnérable sur le plan numérique. C'est aussi dans cette perspective que la Fondation a donné l'impulsion au développement de la plateforme [www.123digit.be](http://www.123digit.be).

## EN SAVOIR PLUS

Le rapport complet de l'étude 'Les services numériques essentiels : profitables à toutes les personnes ?' (2021) est disponible gratuitement sur [www.kbs-frb.be](http://www.kbs-frb.be)

**Baromètre de l'inclusion numérique (2020)**

Film de sensibilisation 'Je viens d'une autre planète'

[www.123digit.be](http://www.123digit.be)



Agir ensemble pour une société meilleure

## FONDATION ROI BAUDOIN

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

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

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

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

Suivez-nous sur

