

# INCLUSION NUMÉRIQUE

BAROMÈTRE DE  
L'INCLUSION NUMÉRIQUE

2022

# COLOFON

---

## **BAROMÈTRE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE 2022**

Deze publicatie bestaat ook in het Nederlands onder de titel: Barometer Digitale Inclusie 2022.

Une édition de la Fondation Roi Baudouin

Rue Brederode, 21, 1000 Bruxelles

## **AUTEUR(S)**

Laura Faure, UCLouvain, Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, Etat et Société (CIRTES)

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

Patricia Vendramin, UCLouvain, Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, Etat et Société (CIRTES)

Ilse Mariën, Imec-SMIT-VUB

Avec la collaboration de Jonathan Dedonder, UCLouvain, Institut IACCHOS

## **COORDINATION POUR LA FONDATION ROI BAUDOUIIN**

Françoise Pissart, Directeur

Caroline George, Coordinatrice de programme Senior

Quentin Martens, Coordinateur de projet Senior

Isabelle Fol, Project & Knowledge manager

Dépôt légal D/2848/2022/14

Numéro de référence 3868

Septembre 2022

Avec le soutien de la Loterie Nationale

Cette publication peut être téléchargée gratuitement sur notre site [www.kbs-frb.be](http://www.kbs-frb.be).

# SOMMAIRE

---

<b>AVANT-PROPOS .....</b>	<b>1</b>
<b>2019 – 2021 : DEUX ANNÉES POUR BOUGER LES LIGNES DES INÉGALITÉS SOCIO- NUMÉRIQUES ? .....</b>	<b>2</b>
<b>PARTIE 1 : UNE INÉGALE QUALITÉ DE L’ACCÈS À INTERNET ET AUX TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES .....</b>	<b>5</b>
LA NON-CONNEXION À DOMICILE DIMINUE, MAIS LE NIVEAU DE REVENU, L’ISOLEMENT ET L’ÂGE FONT PERSISTER D’IMPORTANTES ÉCARTS .....	6
LES COÛTS, LE MANQUE DE COMPÉTENCES ET LE MANQUE D’UTILITÉ PERÇUE SONT LES PRINCIPAUX FREINS DANS L’ACCÈS À INTERNET AU DOMICILE .....	10
AVOIR UNE CONNEXION FIXE ET MOBILE : UNE RÉALITÉ SURTOUT POUR LES MÉNAGES LES PLUS AISÉS FINANCIÈREMENT .....	12
L’ORDINATEUR PORTABLE, OUTIL PHARE DE LA PANDÉMIE : LES FEMMES ÂGÉES ET LES PERSONNES À BAS REVENUS LES PLUS DÉSAVANTAGÉS ....	13
LE SMARTPHONE, PORTE D’ACCÈS À INTERNET POUR LES PUBLICS MOINS PRIVILÉGIÉS.....	16
ÊTRE MULTI-CONNECTÉ : UNE NORME POUR LES JEUNES ET LES HAUTS REVENUS.....	17
LES NON-UTILISATEURS DE MEURENT AVANT TOUT DES PERSONNES ISOLÉES, DISPOSANT DE NIVEAUX DE REVENU ET DE DIPLÔME PEU ÉLEVÉS...20	
<b>PARTIE 2 : DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES QUI SE FRAGILISENT FACE À UNE HAUSSE DES EXIGENCES EN LA MATIÈRE.....</b>	<b>23</b>
LE NIVEAU DE COMPÉTENCES NUMÉRIQUES GÉNÉRALES DES BELGES PEINE À S’ÉLEVER : PRÈS D’UN BELGE SUR DEUX DE MEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ.....	24
UNE BAISSA RELATIVE DU NIVEAU DE COMPÉTENCES EN RAISON DE L’ÉVOLUTION DES EXIGENCES EN MATIÈRE DE MAÎTRISE DES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES .....	26
LES FEMMES, LES PERSONNES ISOLÉES ET DIPOSANT DE FAIBLES REVENUS DE MEURENT LES PLUS FRAGILES DANS LEUR MAÎTRISE DES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES .....	28
LES INDIVIDUS DISPOSANT DE FAIBLES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES SONT DAVANTAGE UTILISATEURS DU SMARTPHONE QUE DE L’ORDINATEUR.30	

LES COMPÉTENCES INFORMATIONNELLES ET COMMUNICATIONNELLES PLUS LARGEMENT MAÎTRISÉES QUE LES COMPÉTENCES LOGICIELLES, ABSTRAITES ET RELATIVES À LA SÉCURITÉ EN LIGNE .....	33
DES CITOYENS MOINS TECHNOPHILES EN WALLONIE QU'EN FLANDRE : PEU OU PAS DE CHANGEMENT DANS LES PROFILS DE MATURITE NUMÉRIQUE .....	39

**PARTIE 3 : LES INÉGALITÉS FACE À LA NUMÉRISATION DES SERVICES ESSENTIELS .....42**

UTILISATION DES SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS : UNE HAUSSE GLOBALE SIGNIFICATIVE DANS LES TROIS RÉGIONS.....	43
DES ÉCARTS SE CREUSENT ENTRE DIFFÉRENTS GROUPES DE LA POPULATION .....	44
LES SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS BÉNÉFICIENT AVANT TOUT AUX INTERNAUTES MULTI-CONNECTÉS ET À CEUX DISPOSANT DE SOLIDES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES.....	46

**PARTIE 4 : RETOUR SUR TROIS PUBLICS-CIBLES : LES JEUNES, LES SENIORS ET LES CHERCHEURS D'EMPLOI .....49**

LES JEUNES : LE MYTHE DES « DIGITAL NATIVES » MULTI-TÂCHES À L'ÉPREUVE DES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES.....	49
LES SENIORS : DES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES SOUS-ESTIMÉES PAR LES STATISTIQUES FÉDÉRALES .....	54
LES CHERCHEURS D'EMPLOI : DES DIFFICULTÉS QUI LES DÉSAVANTAGENT DANS LEUR RECHERCHE D'EMPLOI .....	59

**BIBLIOGRAPHIE.....64**

**ANNEXE 1 : MÉTHODOLOGIE D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES .....66**

# AVANT-PROPOS

---

Les technologies changent notre société à la vitesse de l'éclair. Mais tout le monde ne surfe pas avec la même aisance sur la vague numérique. En 2020, le Baromètre de l'Inclusion numérique publié par la Fondation Roi Baudouin et réalisé à sa demande par des chercheuses de l'UCLouvain et de la VUB, révélait pour la première fois l'ampleur de cette fracture numérique.

Les chiffres de ce Baromètre avaient déjà montré qu'un nombre trop important de personnes ne bénéficiaient pas des possibilités offertes par la digitalisation, entravant leur participation à divers domaines de la vie en société. Ce premier Baromètre n'a pas tardé à devenir un outil de sensibilisation des décideurs politiques, engagés dans une digitalisation accrue depuis la crise du Covid-19.

Lors de la crise sanitaire, nous avons tous très vite cherché de nouvelles manières de travailler, d'étudier, de garder le contact avec la famille et les amis. Des services essentiels sont entièrement passés en ligne. Cette numérisation accélérée nous a permis de continuer à vivre plus ou moins normalement, malgré les confinements successifs. Mais les personnes qui n'ont pas suivi le mouvement, par manque d'accès à internet ou parce qu'elles ne possédaient pas les compétences requises, se sont retrouvées exclues.

La numérisation de notre société est une tendance forte qui s'inscrit dans la durée, au-delà de la pandémie de Covid-19. Malgré les initiatives prises ces deux dernières années pour améliorer l'accès au numérique et affiner les compétences numériques, les citoyens et citoyennes vulnérables n'ont bien souvent pas pu prendre le train en marche. En effet, le nouveau Baromètre de

l'Inclusion numérique montre que des écarts importants en matière de compétences numériques persistent en fonction du niveau de diplôme et de revenu.

L'accès à internet et les ventes de matériel informatique augmentent, mais moins pour celles et ceux qui n'en possédaient pas encore. Le niveau de formation devient de plus en plus déterminant quant à l'utilisation des services essentiels et les compétences numériques. Dans un monde de digitalisation accrue, les personnes les plus aisées et les plus hautement éduquées bénéficient davantage de la digitalisation, alors que les personnes vulnérables sont encore plus désespérées face à nécessité de mettre constamment à jour leurs compétences numériques.

Réduire la fracture numérique implique de continuer à investir dans la digitalisation pour toutes et tous et de conserver, à côté des canaux numériques, le bon vieux téléphone et les contacts physiques. L'inclusion doit être au cœur de la conception des outils numériques, afin que les personnes peu à l'aise avec le numérique puissent facilement les utiliser.

Avec cette étude et ses autres activités qu'elle mène dans le domaine de l'inclusion numérique, la Fondation Roi Baudouin veut contribuer à une société numérique inclusive, en collaborant avec les nombreuses organisations actives sur ce terrain, ainsi qu'avec les pouvoirs publics et les partenaires privés.

Nous remercions Statbel pour ses chiffres. Sans ces données de base, cette étude n'aurait pas pu voir le jour. Merci aussi aux équipes de recherche de l'UCLouvain et de la VUB pour leur travail de qualité et leur engagement.

La Fondation Roi Baudouin

# 2019 – 2021 : DEUX ANNÉES POUR BOUGER LES LIGNES DES INÉGALITÉS SOCIO- NUMÉRIQUES ?

---

Comment évoquer l'évolution des inégalités socio-numériques entre 2019 et 2021 sans penser aux conséquences de la pandémie de Covid-19 qui a touché de façon inédite la planète au printemps 2020 ?

Inventer, presque du jour au lendemain, de nouvelles manières de travailler, d'étudier, d'être en contact avec ses proches ou d'accéder à des biens et services essentiels a été un défi pour la population. Cela n'aura échappé à personne, les technologies numériques ont joué un large rôle dans la réponse à ces défis. Durant cette période, de nombreuses personnes se sont équipées, ont découvert de nouveaux usages tandis que d'autres ont utilisé ces outils pour la première fois. Ces faits se traduisent clairement dans les statistiques disponibles : en deux ans, plus que jamais auparavant, les Belges ont eu recours aux technologies numériques.

En creux de cette progression du recours massif aux technologies numériques dans la société, ces deux années ont également révélé l'état des inégalités socio-numériques en Belgique. Cette période a posé, avec

plus d'acuité encore, la question de la répartition inégale des risques d'exclusion et de préjudices qu'engendre la numérisation pour les personnes qui ne sont pas en capacité ou qui ne souhaitent pas embrasser pleinement ce « tournant numérique » (Robinson et al., 2020a).

Les inégalités socio-numériques, souvent désignées sous les termes de « fractures numériques », font écho à ces risques. Ces inégalités renvoient aux disparités d'accès aux technologies numériques et à leurs usages ainsi qu'à celles liées aux avantages tirés de cette utilisation.

D'une part, les conditions matérielles de vie et la façon dont chacun est amené à s'approprier les technologies numériques continuent à jouer un rôle important sur les occasions d'accéder à des équipements de qualité, d'explorer de nouveaux usages numériques et, enfin, de capitaliser sur ces usages au fil de son parcours de vie (Granjon, 2022 ; Khilnani et al., 2020).

D'autre part, bien que certains présentent la dématérialisation des services en ligne comme une « simplification », pour l'utilisateur – client, la numérisation n'est pour autant pas toujours synonyme de plus de facilité. En effet, si la numérisation des services facilite les démarches de la vie courante pour de nombreux usagers (Pasquier, 2018), elle impose pour beaucoup d'autres d'utiliser des outils complexes et déstabilisants, dans un monde lui-même complexe et changeant (Robinson et al., 2020b). En effet, la transformation numérique fait sans cesse émerger de nouveaux usages, qui remplacent plus qu'ils ne complètent des pratiques antérieures en ligne et hors ligne. Cette évolution rapide exerce une pression tant sur les besoins d'accès aux technologies numériques que sur le besoin constant de maintien et de renouvellement des compétences numériques nécessaires à la réalisation de

ces démarches. Or, les ressources économiques, scolaires et sociales qui permettent de ne pas lâcher « ce train en marche » sont inégalement réparties dans la population.

Dans une société où les moyens d'accès se démultiplient, où la part d'utilisateurs ne cesse d'augmenter et où l'innovation numérique est portée par le principe d'un internet accessible en tous lieux et en tout temps, qu'en est-il de l'état des inégalités numériques en Belgique ? Ce baromètre vise à faire le point sur les évolutions en matière de qualité d'accès, de compétences numériques et d'usages des services essentiels en Belgique. De nouvelles analyses ont été réalisées à partir des données 2019 et 2021 de l'enquête annuelle fédérale sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les ménages, réalisée par Statbel et coordonnée par Eurostat<sup>1</sup>. Les analyses contenues dans ce baromètre, réalisées par des chercheurs et chercheuses de l'Institut IACCHOS (UCLouvain), apportent ainsi des résultats et informations complémentaires à ceux de l'enquête Statbel. Les données concernant les années antérieures à 2019 sont issues des bases de données disponibles sur les sites web de Statbel et Eurostat. L'interprétation des résultats a été réalisée par des chercheurs et chercheuses de l'UCLouvain (IACCHOS-CIRTES) et de l'imec-SMIT (Vrije Universiteit Brussel). En plus de ces analyses portant sur les données fédérales, le baromètre met en évidence les résultats issus des enquêtes flamande (Digimeter) et wallonne (Baromètre Digital Wallonia) en 2021, ainsi que d'autres enquêtes régionales.

---

<sup>1</sup> Les collectes des données concernant ces deux enquêtes ont été conduites respectivement entre janvier et septembre 2019 et 2021.

Le premier chapitre de ce baromètre revient sur les évolutions en matière d'accès à internet et aux technologies numériques entre 2019 et 2021. Il s'intéresse plus particulièrement aux conditions d'accès et aux divers freins à un accès de qualité aux technologies numériques. Les données mettent en évidence une tendance indéniable à la diffusion des équipements numériques ces deux dernières années. Néanmoins, cette diffusion apparaît loin d'être homogène au sein de la population, les taux de connexion et d'équipement des ménages et individus les plus favorisés sur le plan socio-économique reste très élevé comparé au taux de connexion et d'équipement des ménages et individus les plus défavorisés. Ces derniers ont ainsi profité dans une bien moins large mesure de l'accélération de la numérisation à l'œuvre durant ces deux années marquées par la crise sanitaire. En d'autres termes, si certains écarts en matière d'équipements numériques entre les différents publics semblent s'être réduits entre 2019 et 2021, les publics les plus défavorisés continuent à bénéficier d'un accès de bien moindre qualité que leurs homologues les plus favorisés.

Le second chapitre est consacré à l'évolution du niveau de compétences numériques parmi les différentes catégories de la population et de la diversité de moyen d'être en ligne aujourd'hui. Il vise à faire le point sur l'évolution à la fois chiffrée et conceptuelle des compétences numériques. Les compétences numériques des jeunes et des personnes sans emploi sont plus spécifiquement analysées, notamment en fonction de certains usages désormais incontournables aujourd'hui pour ces publics. Les analyses montrent que le niveau de compétences numériques se fragilise dans l'ensemble de la population en raison notamment de l'évolution de la nature

des compétences numériques nécessaires pour évoluer de manière autonome et réflexive dans les espaces numérisés toujours plus nombreux. Cette exigence a pour effet que les compétences acquises par chacun sont constamment mises à l'épreuve de leur maintien et de leur renouvellement.

Le troisième chapitre vise à faire le point sur l'évolution de l'utilisation de quelques services numériques 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 (démarches administratives, soins de santé, services bancaires et opportunités commerciales relatives à la consommation de biens et de services). Ces inégalités liées aux implications sociales des différences d'accès et d'utilisation font référence à ce l'on désigne communément aujourd'hui par « fracture numérique du troisième degré » (Ragnedda, 2017 ; Robinson et al., 2020 ; Van Deursen et Helsper, 2015). Les analyses des données chiffrées montrent que malgré une hausse globale significative de l'utilisation des services numériques essentiels dans les trois régions du pays, en particulier à Bruxelles, les disparités d'usage se creusent entre certaines catégories de la population, mais également selon les moyens d'accès à disposition.

Enfin, le quatrième et dernier chapitre de ce baromètre approfondit les données portant sur trois publics : les jeunes de 16 à 24 ans, les seniors de 55 à 74 ans et les chercheurs d'emploi. Il vise à faire le point sur les disparités socio-numériques au sein de ces groupes, ainsi que sur les défis spécifiques rencontrés par ces publics dans leurs usages du numérique.

# PARTIE 1 : UNE INÉGALE QUALITÉ DE L'ACCÈS À INTERNET ET AUX TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES

---

Initialement, la question des disparités d'accès à internet et aux outils numériques (ou « fracture numérique du premier degré ») s'est posée en fonction des seuls critères de possession et/ou d'accès ou non à des terminaux numériques (ordinateurs, smartphones, tablettes) et à internet. Parallèlement à la diffusion croissante des innovations technologiques (smartphone, internet mobile, objets connectés, etc.) dans la société, un nombre croissant d'individus ont acquis au moins un moyen d'accès à internet, que cela soit dans le cadre de leur vie professionnelle ou privée.

D'une part, le fait de posséder divers moyens d'accès (un ordinateur et un smartphone, par exemple) est difficilement comparable aux cas de figure où un individu n'a qu'un smartphone comme unique moyen d'accès. D'autre part, recourir aux seuls critères d'accès aux équipements et à leur possession donne une image partielle de l'évolution des inégalités d'accès.

En effet, les inégalités d'accès au numérique se transforment et se déplacent vers des formes moins visibles, mais non moins impactantes sur l'accès des

individus aux ressources en ligne. S'il est indéniable que cette dernière décennie a montré une progression inédite du taux d'équipement aux technologies numériques et de connexion à internet en Belgique, comme ailleurs dans le monde, les enjeux de l'accès conservent toute leur pertinence pour plusieurs raisons (Robinson et al., 2020 c ; Van Deursen & Van Dijk, 2019). Tout d'abord, il persiste une part de la population qui ne dispose d'aucun moyen de se connecter à internet ou qui ne l'a jamais utilisé. Ensuite, si la diffusion des terminaux et d'internet mène bel et bien à un haut taux d'accès, les disparités se manifestent aussi dans les écarts sur le plan de la qualité d'accès, qu'il s'agisse de la disponibilité des équipements, du réseau, ou des lieux dans lesquels un individu a la possibilité d'accéder à internet. Une approche plus qualitative de l'accès insiste tant sur la qualité des équipements en eux-mêmes (vétusté, capacité de stockage, possession de périphériques, etc.) que sur la qualité de l'environnement où on accède à internet au regard des besoins d'usage (avoir un bureau calme à la maison pour travailler ou étudier, pouvoir réaliser ses démarches dans le respect de l'intimité, etc.). À cela s'ajoutent d'autres dimensions, telles que le fait de posséder son propre équipement ou de devoir le partager avec d'autres membres du foyer, d'avoir accès à du wifi gratuit dans l'espace public plutôt que d'utiliser un forfait 4G, etc. Enfin, l'accès au numérique ne mène pas, loin s'en faut, aux mêmes usages effectifs. Des disparités persistent au regard de critères socio-économiques tels que le revenu, l'âge, le genre, le niveau de diplôme ou le statut socio-professionnel, mais aussi en matière de handicap ou de milieu de vie (urbain ou rural).

Ce chapitre décrit l'évolution de différents indicateurs liés à l'accès, tels que le taux de connexion à internet au domicile, le type de connexion ou d'équipements à disposition, ainsi que la possibilité d'être « multi-

connecté». Il comprend aussi une section qui fait le point sur les non-utilisateurs d'internet.

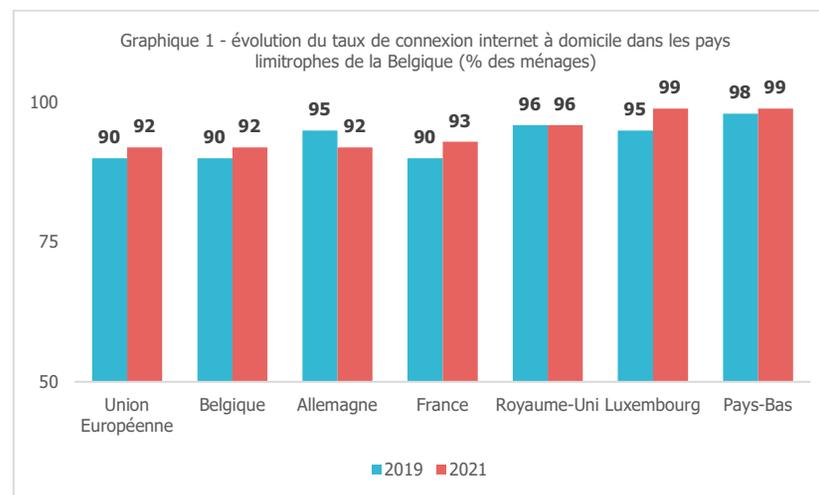
## LA NON-CONNEXION À DOMICILE DIMINUE, MAIS LE NIVEAU DE REVENU, L'ISOLEMENT ET L'ÂGE FONT PERSISTER D'IMPORTANT ÉCARTS

**En 2021, 92 % des ménages belges disposent d'une connexion internet à leur domicile. Cela représente une hausse de 15 % sur la dernière décennie, et une hausse de 2 % depuis 2019.**

Depuis une dizaine d'années, le taux de connexion à internet au domicile des ménages belges n'a cessé d'augmenter. Avec une progression d'environ 2 % à 4 % tous les deux ans sur la dernière décennie, ce taux, qui s'établissait à 77 % des ménages en 2011, atteint aujourd'hui 92 % (graphique 1).

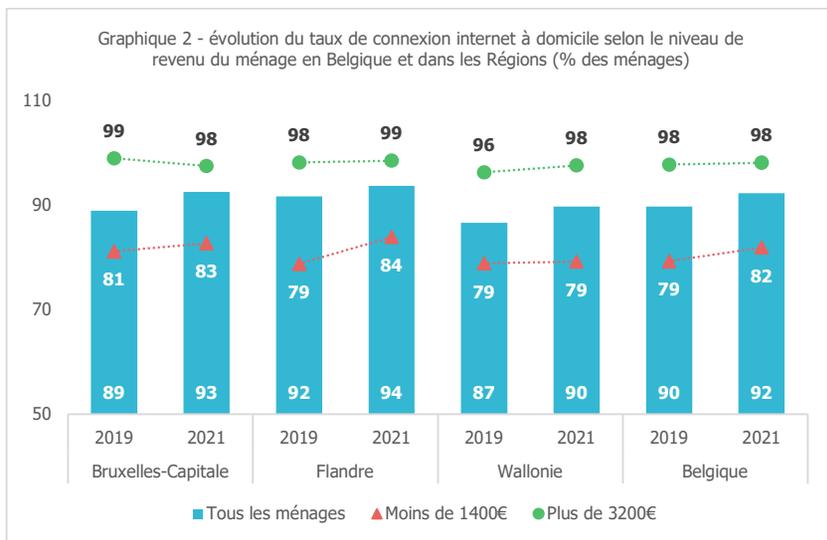
Ce taux de connexion à domicile des ménages belges se situe dans la moyenne des pays de l'Union européenne. Il demeure légèrement moins élevé que dans la plupart de nos pays voisins, en particulier en ce qui concerne le Luxembourg et les Pays-Bas, dont l'ensemble des ménages est aujourd'hui connecté à plus de 99 % (Graphique 1)<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Concernant la moyenne de l'Union européenne, les données sur le Royaume-Uni sont prises en compte jusqu'en 2020 (UE28).



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

Derrière ces 92 % de ménages aujourd'hui connectés à internet depuis leur domicile se cachent des disparités historiques. En 2011, 95 % des ménages aux revenus les plus élevés possèdent déjà une connexion à internet, là où à peine un ménage sur deux parmi ceux disposant de faibles revenus fait partie des foyers connectés. Cet écart s'est progressivement réduit au fil des années. Pour autant, en 2021, près d'un ménage pauvre sur cinq (18 %) en Belgique ne dispose pas de connexion à internet à son foyer. Cette proportion correspond environ à 183 000 ménages, alors que les ménages disposant des revenus les plus élevés sont désormais pratiquement tous connectés à internet depuis leur domicile.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

La ventilation selon les régions (graphique 2) montre qu'en 2021 toutes les régions atteignent un taux de connexion internet à domicile au moins égal à 90 %, ce qui n'était le cas que de la Flandre en 2019. La hausse la plus importante concerne la Région de Bruxelles-Capitale (+4 %), suivie de près par la Wallonie (+3 %). L'analyse par niveau de revenu (tableau 1) révèle cependant une information importante sur la nature de cette progression : le taux de connexion à domicile augmente peu parmi les personnes dont les revenus appartiennent au premier quintile<sup>3</sup> en Région de Bruxelles-Capitale

<sup>3</sup> Les ménages situés dans le premier quintile de revenu correspondent aux 20% des ménages disposant des revenus les plus faibles, c'est-à-dire inférieurs à 1400€/mois. Inversement, les ménages situés dans le cinquième quintile de revenu correspondent aux 20% des ménages possédant les revenus les plus

(+2%) et stagnent en Wallonie. Seule la Flandre fait figure d'exception à cet égard (+5 %). En revanche, le taux de connexion augmente plus fortement parmi les ménages appartenant au second quintile, quelle que soit la région, tandis que pour les ménages dont les revenus sont situés au-delà du 4<sup>e</sup> quintile, les taux de connexion à internet à domicile atteignent des plafonds. Si les ménages aux revenus plutôt modestes (second quintile) ont bel et bien vu leur taux de connexion à internet à domicile augmenter, ces données mettent en évidence une difficulté persistante à s'équiper pour de nombreux ménages pauvres (1<sup>er</sup> quintile). Ces résultats chiffrés concernant la faible hausse du taux d'accès à internet parmi les ménages dont les revenus sont inférieurs à 1400 euros en Région de Bruxelles-Capitale corroborent par ailleurs ceux de l'enquête « exclusion numérique » menée par le « GT exclusion numérique » schaarbeekois auprès de 120 usagers réguliers des services sociaux de Schaerbeek (CPAS et associations relevant de la coordination sociale) (Massart, Caldarini et Semal, 2022). Selon cette enquête, 1 personne sur 3 ne dispose pas d'une connexion internet stable à son domicile.

Les raisons pour lesquelles ces personnes ne disposent pas d'une telle connexion sont principalement d'ordre économique pour 9 répondants sur 10 (Q8). Un répondant sur trois ne dispose pas d'une connexion internet parce qu'il ne sait pas la faire fonctionner. Pour plus d'un répondant sur deux, la connexion internet se fait généralement dans la rue (Q10).

élevés, c'est-à-dire des revenus supérieurs à 3200€/mois. Les montants correspondant aux niveaux de revenus de chaque quintile sont calculés sur base de l'ensemble des déclarations fiscales et varient sensiblement d'une année à l'autre. Dans le cadre du baromètre, ces montants ont été arrondis afin de permettre la comparaison entre 2019 et 2021.

Tableau 1 — évolution du taux de connexion internet à domicile selon les quintiles de revenu des ménages en Belgique et dans les Régions (% des ménages)

	Bruxelles-Capitale		Flandre		Wallonie		Belgique					
	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021				
<b>Tous les ménages</b>	<b>89</b>	<b>↑</b>	<b>93</b>	<b>92</b>	<b>↑</b>	<b>94</b>	<b>87</b>	<b>↑</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>↑</b>	<b>92</b>
<i>Moins de 1400€</i>	<b>81</b>	<b>+ 2 %</b>	<b>83</b>	<b>79</b>	<b>+ 5 %</b>	<b>84</b>	<b>79</b>	<b>≈</b>	<b>79</b>	<b>79</b>	<b>+ 3 %</b>	<b>82</b>
<i>Entre 1400€ et 1900€</i>	87	<b>+ 10 %</b>	97	85	<b>+ 4 %</b>	89	79	<b>+ 6 %</b>	85	83	<b>+ 6 %</b>	89
<i>Entre 1900€ et 2400€</i>	91	≈	91	94	<b>+ 3 %</b>	97	90	<b>+ 2 %</b>	92	92	<b>+ 3 %</b>	95
<i>Entre 2400€ et 3200€</i>	97	<b>+ 2 %</b>	99	97	<b>+ 2 %</b>	99	95	<b>+ 2 %</b>	97	97	<b>+ 1 %</b>	98
<i>Plus de 3200€</i>	99	≈	99	98	<b>+ 1 %</b>	99	96	<b>+ 2 %</b>	98	98	≈	98

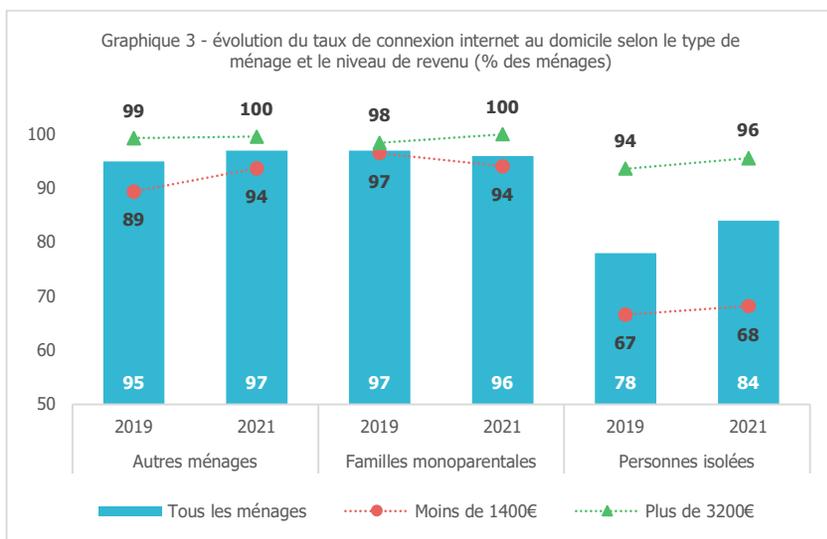
Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

Ainsi, la progression continue du taux de connexion à internet à domicile des ménages dissimule une plus faible propension des ménages aux bas revenus à s'équiper ces deux dernières années<sup>4</sup>. Cette faible hausse observée du taux de connexion dans certaines régions parmi les personnes disposant de revenus plus faibles renforce l'hypothèse selon laquelle les coûts continuent de constituer l'un des principaux freins à la possession d'une connexion internet à domicile (voir *infra*). En particulier en période de crise, les personnes ayant les plus grandes difficultés à terminer financièrement le mois peuvent être amenées à renoncer à certains biens ou certains services dont les frais sont trop élevés (i.e. les frais liés à

l'équipement numérique). Ces personnes se reposent alors peut-être sur l'utilisation de connexions mobiles 4G ou sur le recours aux réseaux wifi publics gratuits.

<sup>4</sup> Afin de permettre une comparaison entre 2019 et 2021, les données impliquant la variable des niveaux de revenus pour les années 2019 et 2021 ont été recalculées sur base d'une répartition par quintiles de revenus, exprimés en revenus équivalents, pour les deux années considérées. Pour cette raison, les chiffres présentés dans le baromètre pour 2019 et 2021 diffèrent des chiffres présentés sur le site web de Statbel et dans les précédents baromètres, ces derniers étant exprimés en fonction de quartiles de

revenus en 2019 (où le premier quartile de revenu correspond aux 25% des ménages disposant des revenus les plus faibles et le quatrième quartile de revenu aux 25% des ménages disposant des revenus les plus élevés), et en termes de revenus simples pour 2021.



Les précédents baromètres mettaient en évidence que la composition familiale est un autre critère de disparités importantes entre les ménages concernant l'accès à une connexion à domicile. Les personnes isolées, qui représentent environ 1.800.00 de foyers en Belgique, soit environ 35 % de l'ensemble des ménages<sup>5</sup>, sont particulièrement concernées par la non-connexion (graphique 3). Une hausse de 6 % a eu lieu entre 2019 et 2021, portant le pourcentage de ménages isolés connectés à internet à 84 %, contre plus de 96 % pour les autres types de ménages. Il persiste donc un écart, mais qui tend à se réduire. Par ailleurs, des disparités importantes persistent en fonction du revenu de ces ménages : en 2019, cet écart entre

<sup>5</sup> Calculé à partir des données Statbel sur le nombre de ménages, 2022.

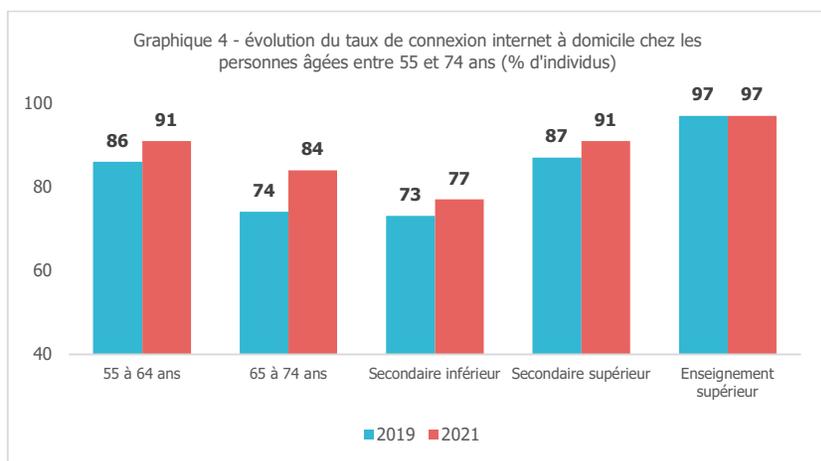
ménages isolés les plus pauvres et les plus aisés s'élevait à 27 %, il demeure pratiquement inchangé en 2021.

Les personnes isolées, d'autant plus lorsque celles-ci sont plus âgées ou en situation de précarité<sup>6</sup>, sont des publics qui doivent faire face à des difficultés singulières. Ces dernières les exposent plus que d'autres aux conséquences négatives de la non-connexion à internet sur le plan de la participation sociale. En effet, tout en étant, dans l'ensemble, moins connectées que la moyenne de la population, ces personnes sont aussi celles qui disposent généralement d'un moindre réseau social : elles n'ont personne à la maison et n'ont parfois que peu de contacts sociaux en général. Cela peut alors se traduire par des obstacles supplémentaires lors de leur accès aux informations et aux services en ligne, mais aussi par de plus grandes difficultés à trouver du soutien en cas de difficultés lors de l'utilisation des outils numériques ou la réalisation de démarches en ligne.

Les données font également apparaître un taux de connexion internet à domicile élevé au sein des familles monoparentales, y compris parmi ceux dont les revenus mensuels sont faibles (94%). Pour ces derniers, notons toutefois une baisse de 3% depuis 2019. Ces résultats peuvent s'expliquer par la forte contrainte que représente la scolarité et la gestion de la vie de famille pour ces ménages, qui pousse les individus à s'équiper. Ces résultats sont en revanche à nuancer, car ils ne présument en rien de la qualité de l'accès ni du niveau de compétences numériques au sein de ces ménages.

<sup>6</sup> Voir la page 7 du rapport « Inclusion numérique. Les services essentiels : profitables à tous et toutes ? » réalisé en 2021 pour le compte de la Fondation Roi Baudouin.

Par ailleurs, c'est sans grande surprise auprès des individus âgés de 55 à 74 ans que les taux de connexion sont les moins élevés (84 %) en comparaison aux autres tranches d'âge de la population (il s'établit à 99 % chez les 16 à 24 ans et 97 % chez les 25-54 ans). Une évolution importante est toutefois à noter entre 2019 et 2021 : le taux de connexion au domicile des individus âgés de 55 à 64 ans a grimpé de 5 % sur les deux dernières années, et de 10 % pour les personnes âgées de 65 à 74 ans. L'écart de connexion relatif à l'âge tend donc à s'atténuer. De même, l'écart entre personnes âgées de plus de 55 ans ayant un diplôme du secondaire inférieur et celles ayant un diplôme de l'enseignement supérieur passe de 24 % en 2019 à 20 % en 2021.

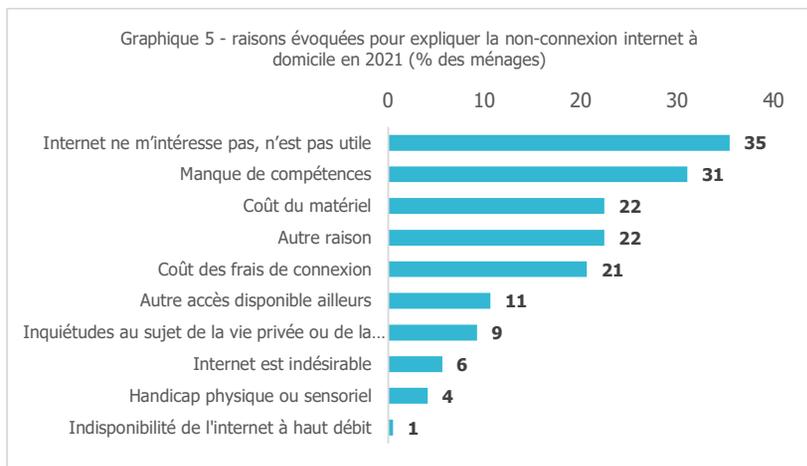


Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

## LES COÛTS, LE MANQUE DE COMPÉTENCES ET LE MANQUE D'UTILITÉ PERÇUE SONT LES PRINCIPAUX FREINS DANS L'ACCÈS À INTERNET AU DOMICILE

Parmi les 8 % de ménages qui ne disposent pas d'une connexion à internet à leur domicile, les coûts du matériel (22 %) ou de connexion (21 %) sont des freins évoqués par environ un ménage non connecté sur cinq (graphique 5). Le manque de compétences concerne environ un ménage sur trois (31 %), tandis que la raison la plus fréquemment mentionnée renvoie à l'utilité et à la nécessité de disposer d'une connexion internet au domicile (35 %). 4 % des ménages sont non connectés en raison d'un handicap physique ou sensoriel. Ces raisons n'étant pas mutuellement exclusives, on peut faire l'hypothèse que le manque d'utilité perçue est, dans certains cas, une raison qui s'ajoute à d'autres raisons matérielles du non-accès.

Ces données chiffrées rejoignent les constats tirés de l'enquête « exclusion numérique » menée auprès de 120 usagers réguliers des services sociaux de Schaerbeek (Massart, Caldarini et Semal, 2022). Les raisons pour lesquelles les personnes ne disposent pas d'une connexion à internet ou ne possèdent qu'une connexion instable sont d'ordre économique pour 9 répondants sur 10. Pour plus d'un sur deux, la connexion à internet se fait alors généralement dans la rue.

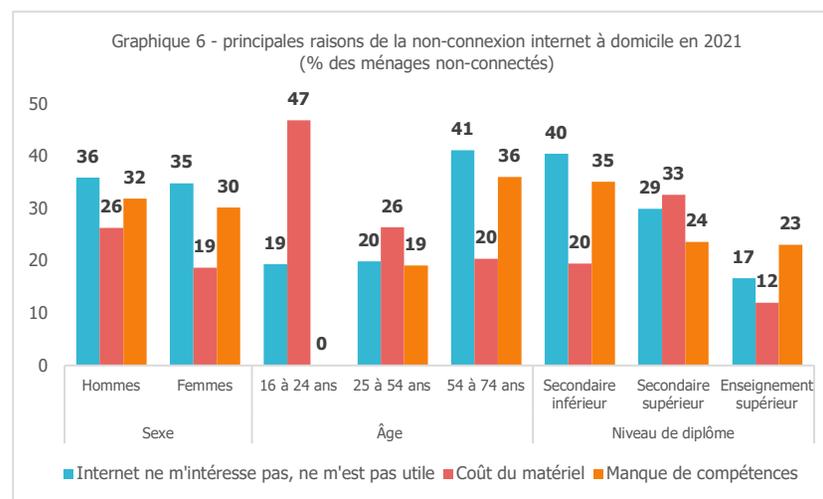


Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

La présence de chacune de ces explications varie en fonction du profil des personnes vivant dans ces ménages (graphique 6). **Si le manque d'utilité perçue est une explication courante parmi les personnes de 55 à 74 ans (41 %) et parmi celles ayant un diplôme peu élevé (40 %), c'est beaucoup moins le cas parmi les jeunes âgés de 16 à 24 ans (19 %) ou parmi les personnes diplômées de l'enseignement supérieur (17 %). En revanche, le coût du matériel représente un frein pour un jeune sur deux vivant dans un foyer à bas revenus non connecté à internet (47 %).** Bien qu'il s'agisse d'une petite portion de la population, ces constats mettent toutefois deux éléments en exergue : l'existence de formes de vulnérabilité numérique parmi les jeunes, un élément qui s'inscrit à contre-courant des stéréotypes sur les « *digital natives* », d'une part ; l'existence de freins d'ordre financier à une connexion internet à domicile pour des individus dont on peut supposer que les revenus

sont moins élevés que ceux des ménages dont les membres sont plus âgés en raison de l'étape de leur carrière professionnelle, d'autre part.

Par ailleurs, le manque d'utilité perçue évolue en fonction du niveau de diplôme tout comme le manque de compétences. Ces deux raisons sont plus fréquemment évoquées parmi les personnes ayant un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur (40 % pour le manque d'utilité et 35 % pour le manque de compétences) que parmi leurs homologues diplômés de l'enseignement supérieur (respectivement 17 % et 23 %). Enfin, les données soulignent que le manque de compétences numériques est une raison de non-connexion internet à domicile qui concerne tant les hommes (32 %) que les femmes (30 %).

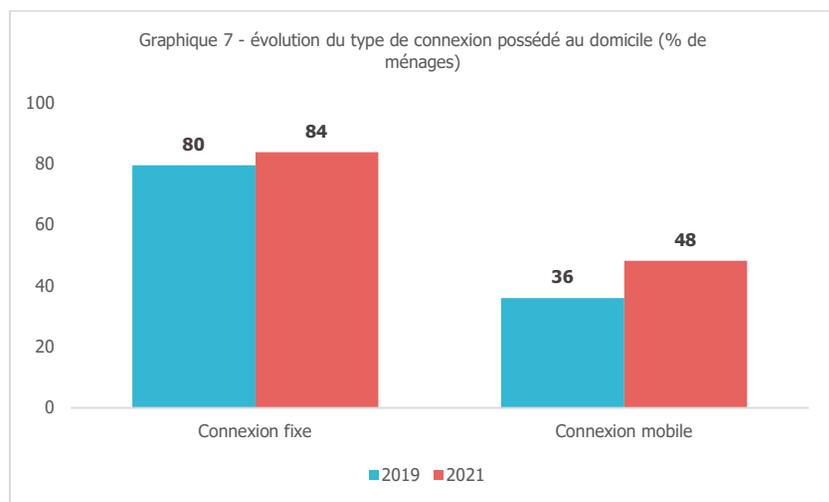


Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

La répartition en fonction du niveau de diplôme indique que la principale raison évoquée par les personnes diplômées de l'enseignement supérieur non connectées à internet (2 %) est le manque de compétences numériques (23 %).

## AVOIR UNE CONNEXION FIXE ET MOBILE : UNE RÉALITÉ SURTOUT POUR LES MÉNAGES LES PLUS AISÉS FINANCIÈREMENT

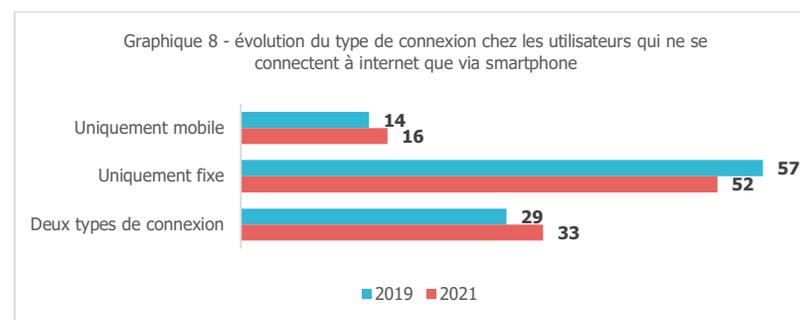
**La connexion fixe reste le mode de connexion le plus répandu au sein des ménages belges en (84 %). Toutefois, le nombre de ménages belges qui ont recours à une connexion mobile augmente de 12 % entre 2019 et 2021.**



Source : enquêtes Statbel 2019 et 2021.

En 2021, une majorité de ménages possède une connexion fixe (graphique 7). C'est au niveau du taux de connexion mobile que se marque la plus forte évolution ces deux dernières années : le nombre de ménages disposant d'une connexion mobile passe de 36 % en 2019 à 48 % en 2021. Cette hausse est surtout marquée en Flandre, où ce taux grimpe de 42 % à 56 %, ce qui en fait la région où les connexions mobiles sont les plus courantes, et en Wallonie, où il passe de 27 % à 41 %. En revanche, ce taux n'évolue pas en Région de Bruxelles-Capitale (34 %).

La possibilité de se connecter tant depuis une connexion fixe que mobile est une autre manière d'évaluer la qualité de l'accès. D'une part, la possibilité de bénéficier de ces deux modes de connexion demande des moyens financiers plus importants (frais de connexion fixe et frais d'abonnements comportant un forfait de data). D'autre part, les connexions mobiles, quand elles sont utilisées en dehors du domicile, peuvent être instables, ce qui peut contrarier les usages. De plus, ces connexions sont particulièrement énergivores et imposent aux usagers de recharger plus régulièrement les équipements, ce qui impacte leur longévité.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

De ce point de vue, la complémentarité entre ces deux types de connexion donne une indication concernant le « confort » et la facilité relative avec laquelle les personnes ont la possibilité de se connecter à internet chez elles ou en dehors de leur domicile.

Les données montrent une progression du nombre d'utilisateurs disposant à la fois d'une connexion fixe et mobile entre 2019 et 2021 (+12 %) (tableau 2). En 2021, le fait de disposer d'une double connexion reste majoritairement une réalité au sein des ménages aisés (49 %), tandis que les ménages à bas revenus (34 %) sont plus nombreux à posséder uniquement une connexion fixe (54 %) ou mobile (12%).

	2019		2021
<b>Deux types de connexion</b>	<b>33</b>	↑	<b>45</b>
<i>Moins de 1400 €</i>	22	↑	34
<i>Plus de 3200 €</i>	43	↑	49
<b>Uniquement fixe</b>	<b>58</b>	↓	<b>47</b>
<i>Moins de 1400 €</i>	67	↓	54
<i>Plus de 3200 €</i>	52	↓	44
<b>Uniquement mobile</b>	<b>9</b>	↓	<b>8</b>
<i>Moins de 1400 €</i>	11	↑	12
<i>Plus de 3200 €</i>	5	↑	6

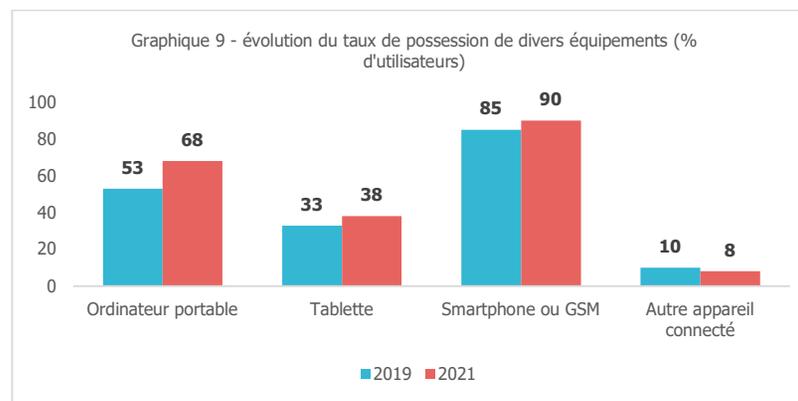
Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

Par ailleurs, lorsque l'on combine le fait d'utiliser uniquement un smartphone pour se connecter à internet et le type de connexion utilisé (graphique 8), on remarque en 2021 que 52 % des individus qui ne se connectent que par le biais du smartphone n'utilisent qu'une connexion fixe (en baisse de 5 %

depuis 2019), 33 % d'entre eux ont les deux types de connexion à disposition tandis que 16 % de ces utilisateurs ne disposent que d'une connexion mobile (+2 % depuis 2019). Dans ce dernier cas de figure, l'utilisation repose potentiellement soit sur la possibilité de se connecter à un wifi gratuit, dont la qualité est aléatoire en fonction du lieu, soit sur l'utilisation de *data*, pouvant alors engendrer des coûts supplémentaires en cas de dépassement du forfait.

## L'ORDINATEUR PORTABLE, OUTIL PHARE DE LA PANDÉMIE : LES FEMMES ÂGÉES ET LES PERSONNES À BAS REVENUS LES PLUS DÉSAVANTAGÉS

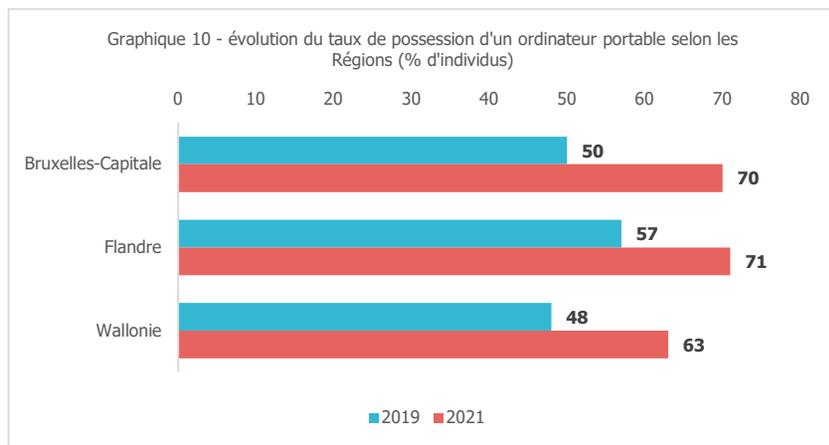
**Le smartphone s'est hissé à la première place des terminaux d'accès les plus courants dans notre société : 90 % de l'ensemble des internautes possèdent désormais un smartphone (+5 % en deux ans).**



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

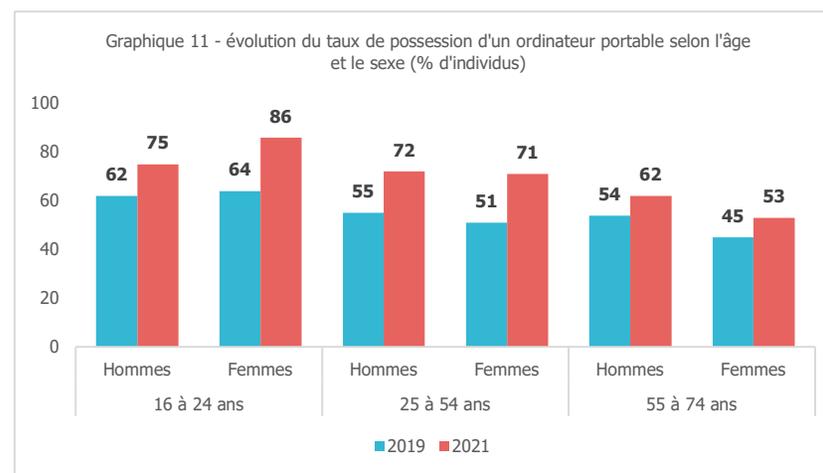
Néanmoins, entre 2019 et 2021, c'est bel et bien l'ordinateur portable qui s'est imposé comme un outil de plus en plus incontournable (+15 %). Viennent ensuite les tablettes pour 38 % des utilisateurs (+5 %), en particulier parmi les personnes âgées de 55 ans à 74 ans (34 % en 2021) et, dans une moindre mesure, parmi les jeunes (28 %).

Les années 2020 et 2021 ont été marquées par le télétravail, les cours à distance tout comme le basculement en ligne de beaucoup d'autres services publics et privés. Ce contexte a poussé de nombreuses personnes à s'équiper d'un ordinateur portable. Certaines d'entre elles ont pu en bénéficier via leur employeur, tandis que d'autres ont financé l'achat d'un ordinateur portable par leurs propres moyens ou ont reçu le soutien d'organismes/associations pour s'en procurer un.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

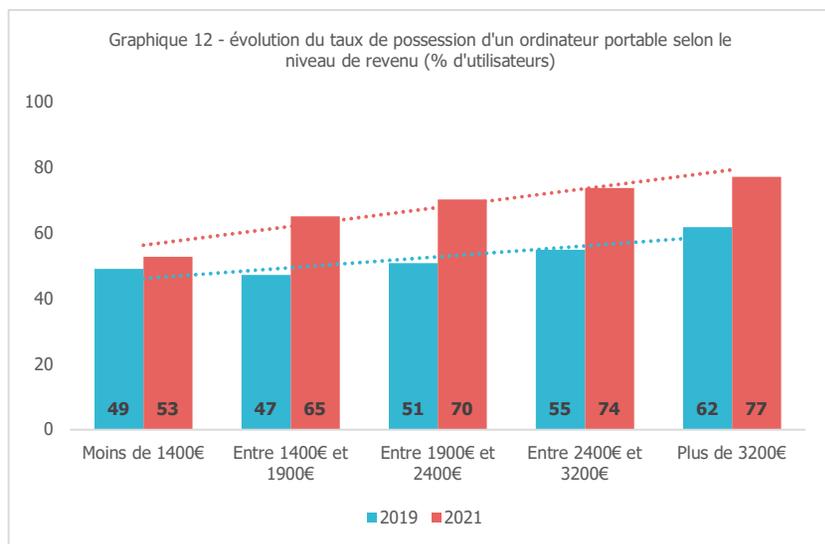
La tendance à utiliser un ordinateur portable entre 2019 et 2021 est nette dans les trois régions du pays (+14 % en Région flamande, +20 % en Région de Bruxelles-Capitale et +15 % en Région wallonne). Comparativement à 2019, le recours à l'ordinateur portable est désormais similaire en Flandre et en Région bruxelloise. La Wallonie demeure la région où les personnes sont les moins équipées de cet outil (63 %) (voir graphique 10).



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

L'utilisation de l'ordinateur portable a augmenté dans toutes les catégories d'âge, mais les évolutions les plus notables se situent dans les tranches plus jeunes de la population (graphique 11). Cette augmentation est respectivement de 18 % parmi les 16-24 ans et les 25-54 ans. Chez les plus jeunes, les données montrent que les femmes sont proportionnellement plus équipées (86 %) que les hommes (75 %). Ce rapport s'inverse au fur et à

mesure que l'âge augmente : au sein de la catégorie des 55-74 ans, les femmes demeurent moins équipées (53 %) que les hommes (62 %) en 2021.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

À l'instar du taux de connexion à internet au domicile, la possession d'un ordinateur portable personnel évolue peu dans les 20 % d'utilisateurs issus des ménages disposant de faibles revenus (+4 %), alors que ce chiffre passe de 62 % à 77 % pour les 20 % de ménages détenant les revenus les plus élevés. Notons que l'écart concernant la possession d'un ordinateur portable en fonction du niveau de revenu se creuse, passant de 13 % en 2019 à 24 % en 2021. Ceci signifie que s'équiper d'un ordinateur portable

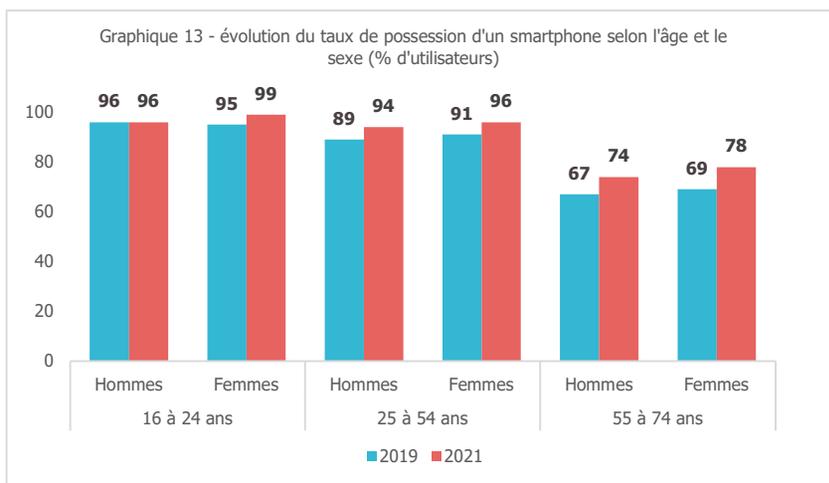
pendant la crise a avant tout été le fait d'utilisateurs aisés sur le plan financier.

**L'augmentation de l'écart entre les groupes d'individus favorisés et défavorisés sur le plan financier renvoie à un phénomène de reproduction des inégalités qualifié d'effet Matthieu.** Ce principe décrit les mécanismes par lesquels les groupes les plus favorisés sur le plan socio-économique ou culturel tendent à entretenir ou accroître leurs avantages par rapport aux groupes plus défavorisés (Merton, 1968). Appliqué au numérique, cela signifie que les personnes les plus familiarisées aux technologies numériques, celles qui disposent de plus de moyens pour accéder à ces outils et pour se les approprier, sont les premiers à en profiter et en tirer des bénéfices, alors que les groupes les plus défavorisés accèdent plus difficilement aux mêmes ressources.

En matière d'éducation par exemple, le déploiement de l'apprentissage à distance, qui incite de plus en plus à recourir à l'usage de l'ordinateur portable, est une évolution d'emblée accessible aux individus déjà équipés. Elle peut représenter *a contrario* une charge importante dans le budget des ménages ne disposant que de faibles revenus, lesquels sont contraints de faire l'achat d'un ordinateur pour répondre à cette nouvelle exigence scolaire.

## LE SMARTPHONE, PORTE D'ACCÈS À INTERNET POUR LES PUBLICS MOINS PRIVILÉGIÉS

**Bien que la tendance ne soit pas nouvelle, les jeunes sont les plus équipés en smartphone (97 %).** En général, dans toutes les tranches d'âge, les femmes en 2021 sont toujours un peu plus nombreuses à posséder un smartphone que les hommes.

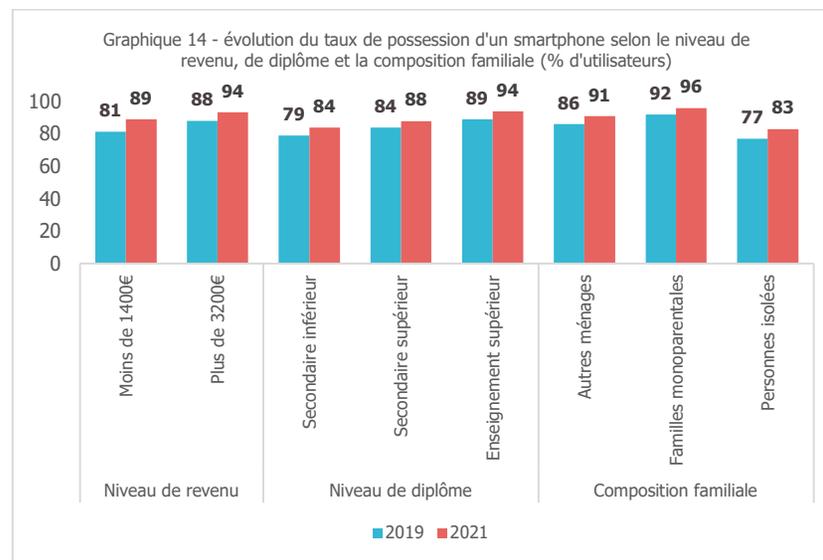


Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

La comparaison des chiffres concernant les smartphones et les ordinateurs portables révèle qu'à l'heure actuelle, les femmes âgées de 55 à 74 ans sont proportionnellement moins nombreuses (78 %) que les plus jeunes à posséder un smartphone (99 %). Elles sont aussi moins nombreuses que les hommes du même âge à posséder un ordinateur portable (53 %). Dès lors,

on peut conclure que ce groupe de la population continue à avoir tendanciellement moins de moyens d'accès à internet que les autres.

Déjà objet d'une plus large appropriation en 2019, les smartphones ont continué à se diffuser durant les deux dernières années. Ainsi, les données tendent à confirmer le fait que le smartphone a constitué une porte d'entrée vers internet pour de nombreuses personnes, y compris pour celles ayant de faibles revenus (89 %) ou un niveau de diplôme peu élevé (84 %) (graphique 14).



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

Ainsi, bien que des écarts notables existent en fonction du niveau de diplôme (94 % des personnes ayant un diplôme de l'enseignement supérieur possèdent un smartphone, contre 84 % pour les personnes au niveau de diplôme du secondaire inférieur), le taux d'équipement en smartphone est globalement plus élevé que celui concernant les autres équipements.

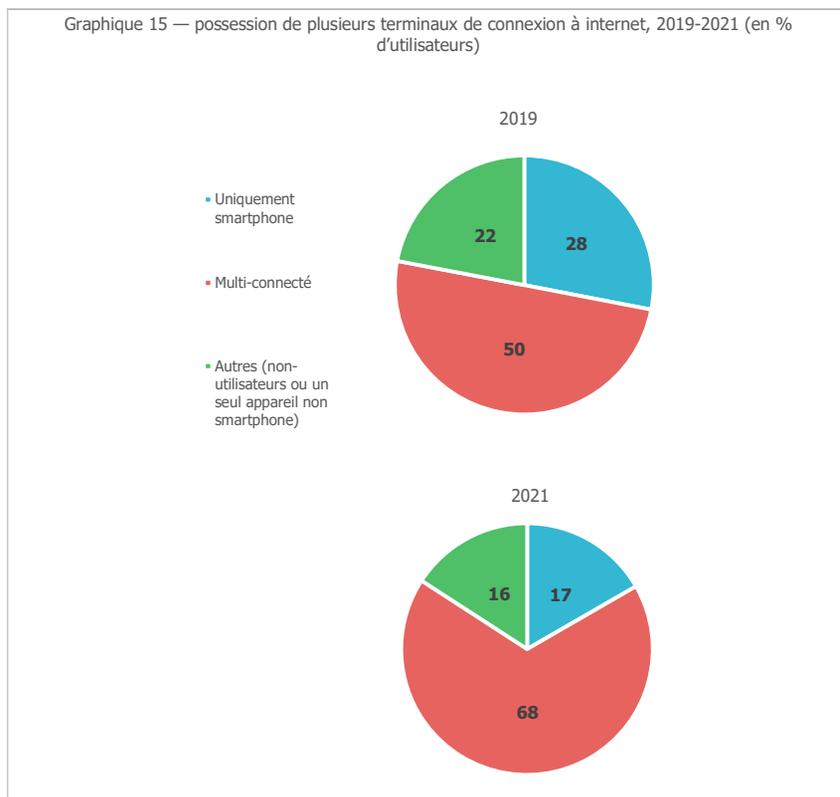
Enfin, les personnes isolées demeurent en 2021 proportionnellement moins nombreuses (83 %) que les individus vivant dans d'autres types de ménage (96 % parmi les familles monoparentales) à posséder un smartphone.

## ÊTRE MULTI-CONNECTÉ : UNE NORME POUR LES JEUNES ET LES HAUTS REVENUS

Au-delà de l'analyse de la disponibilité de tel ou tel équipement, chacun ayant leurs avantages et inconvénients propres, la qualité de l'accès s'évalue aussi en fonction de la possibilité de disposer de plusieurs équipements simultanément. Cette « multi-connexion » permet, par exemple, de choisir le mode de connexion adapté à ses usages et à ses besoins.

Les données disponibles se concentrent sur deux cas de figure singuliers : celui des personnes multi-connectées, c'est-à-dire disposant d'un smartphone et d'un autre équipement (ordinateur, tablette, etc.), et les personnes qui n'ont en leur possession qu'un smartphone comme moyen d'accès à internet. Ce second cas de figure se révèle de plus en plus limitant face aux usages demandés toujours plus nombreux (suivre des cours, traitement de texte, etc.), mais aussi face à des démarches plus techniques et/ou plus sophistiquées (joindre une pièce jointe à un e-mail, remplir des

formulaire, se connecter et naviguer sur un compte personnel d'un service administratif, etc.).



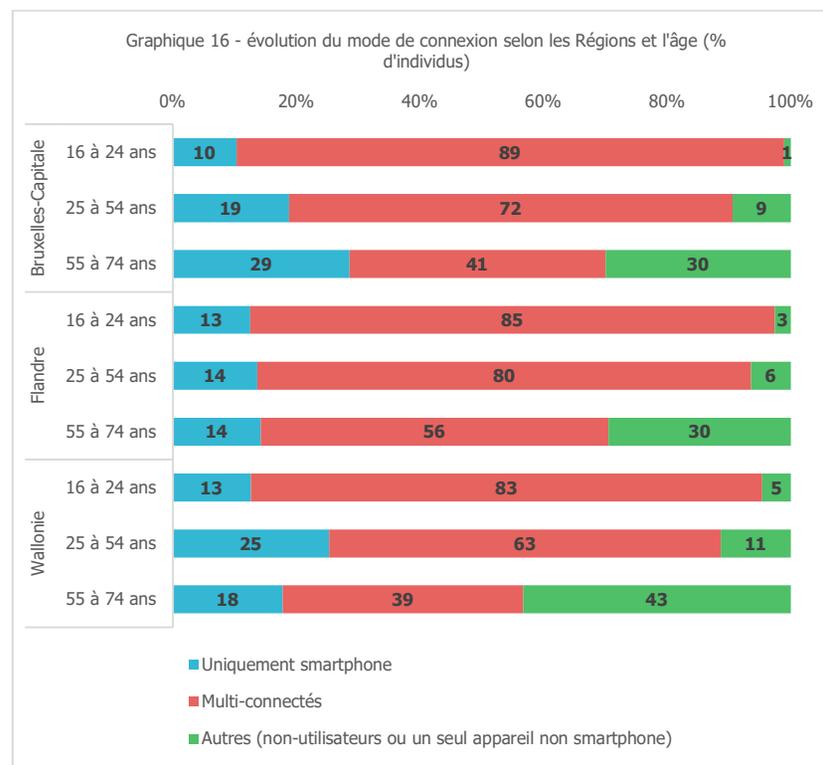
Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

En 2019, 28 % des utilisateurs ne disposaient que d'un smartphone comme moyen de connexion à internet. Cette proportion diminua à 17 % en 2021.

En parallèle, la part d'usagers « multi-connectés » est passée d'une personne sur deux (50 %) à plus de 3 utilisateurs sur 5 (68 %). Pour compléter ces chiffres, parmi les utilisateurs qui ne se connectent à internet que via un smartphone en 2021, 33% disposent à la fois d'une connexion fixe et mobile à leur domicile, 52% ne disposent que d'une connexion fixe et, enfin, 16% uniquement d'une connexion mobile.

Déjà en 2019, c'était en Flandre que l'on retrouvait la plus grande proportion d'utilisateurs multi-connectés (55 %, contre 46 % à Bruxelles et 43 % en Wallonie). Cette tendance s'est poursuivie en 2021 (73 %, contre 67 % à Bruxelles et 58 % en Wallonie). Lorsque l'on compare la répartition de ces modes de connexion en fonction de l'âge dans les différentes régions, des singularités apparaissent (graphique 16).

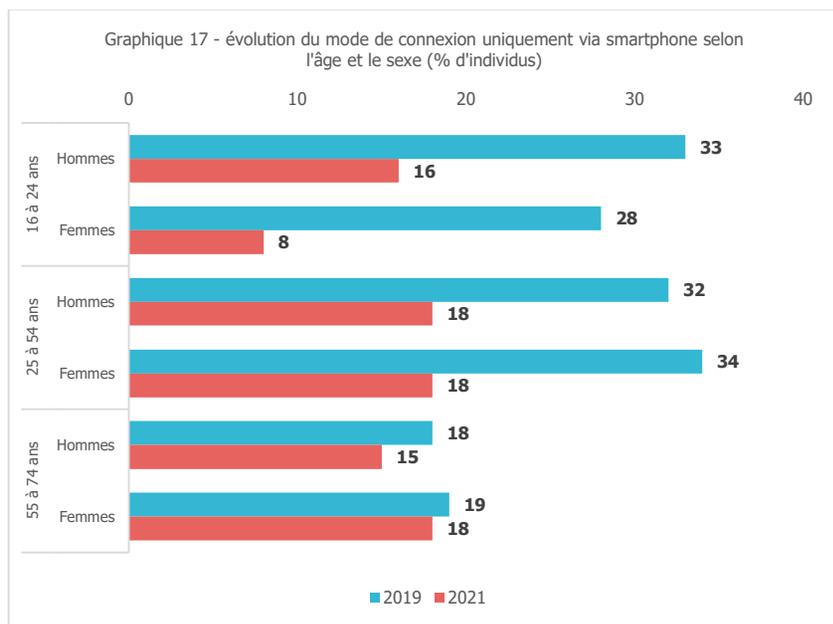
Seul un quart des Wallons de 25 à 54 ans (25 %) n'utilise qu'un smartphone pour se connecter à internet. C'est parmi les 55 à 74 ans que l'on retrouve proportionnellement le moins d'utilisateurs « multi-connectés », et ce, en Wallonie tout comme dans les deux autres régions. Ainsi à Bruxelles, 59 % des 55 à 74 ans n'utilisent soit qu'un smartphone pour se connecter, soit n'ont aucun appareil connecté, un seul appareil connecté qui n'est pas un smartphone ou sont non-utilisateurs. Une situation similaire est observée en Wallonie. Ce sont aussi, à nouveau, les personnes à faibles revenus qui disposent d'un accès de moindre qualité dû à la seule possession d'un smartphone.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

Un point commun entre les régions concerne les jeunes de 16 à 24 ans : ils sont entre 10 % et 13 % selon les régions à n'utiliser qu'un smartphone pour se connecter à internet. Notons que parmi l'ensemble de ce groupe d'âge, toutes régions confondues, deux fois plus d'hommes (16 %) que de femmes (8 %) sont dans cette situation (graphique 17).

De même, bien que la proportion globale de jeunes n'utilisant qu'un smartphone se soit réduite de plus de moitié en deux ans (30 % à 12 %), un très net écart (de 20 %) persiste entre les jeunes ayant un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur (22 %) et ceux détenant des niveaux de diplômes plus élevés (2 % pour ceux ayant un diplôme de l'enseignement supérieur). Cet écart était déjà notable en 2019 (où il était de 21 %).



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

## LES NON-UTILISATEURS DEMEURENT AVANT TOUT DES PERSONNES ISOLÉES, DISPOSANT DE NIVEAUX DE REVENU ET DE DIPLÔME PEU ÉLEVÉS

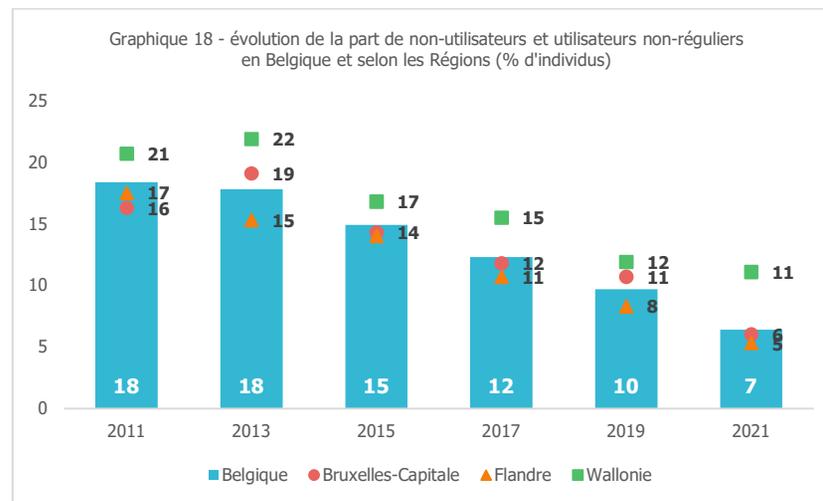
**Sur les dix dernières années, la proportion de non-utilisateurs<sup>7</sup> est passée de 18 % à 7 % dans l'ensemble de la population belge.**

Eurostat, l'office européen de la statistique, définit les utilisateurs réguliers d'internet comme étant les personnes qui ont utilisé internet durant les trois derniers mois au moment de la collecte des données.

De manière générale, la part des non-utilisateurs évolue à la baisse dans les trois régions (graphique 18). C'est toutefois en Wallonie que la part des non-utilisateurs et des utilisateurs non-réguliers demeure la plus élevée (11 % en 2021). Cette proportion est deux fois moins importante à Bruxelles et en Flandre. Entre 2019 et 2021, on note une baisse de moitié des non-utilisateurs et utilisateurs non-réguliers à Bruxelles (11 % à 6 %) et un taux qui s'établit désormais à 5 % en Flandre (-3 % depuis 2019). La Wallonie conserve, quant à elle, un taux de non-utilisateur et utilisateurs non-réguliers assez proche de celui de 2019 (-1 %).

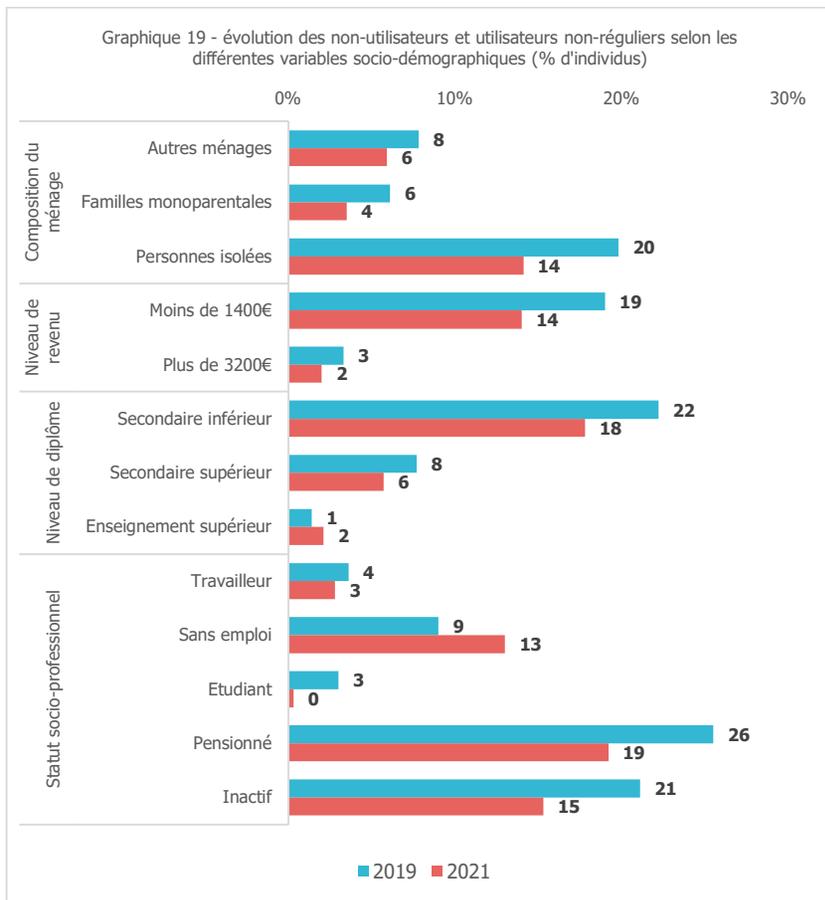
En 2021, parmi ces 7 % de non-utilisateurs, soit approximativement 592.000 individus, environ un tiers (36 %, 211.000 individus) sont des personnes qui ont déjà utilisé internet, mais dont la dernière utilisation

remonte à plus de trois mois, tandis que les deux tiers restants (64 %, 381.000 individus) sont des personnes qui n'ont jamais utilisé internet.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021 ; données Statbel 2011-2021.

<sup>7</sup> Un utilisateur non-régulier est défini comme une personne n'ayant pas utilisé internet depuis plus de trois mois mais moins d'un an. Un non-utilisateur est une personne qui n'a plus utilisé internet depuis plus d'un an ou ne l'a jamais utilisé.

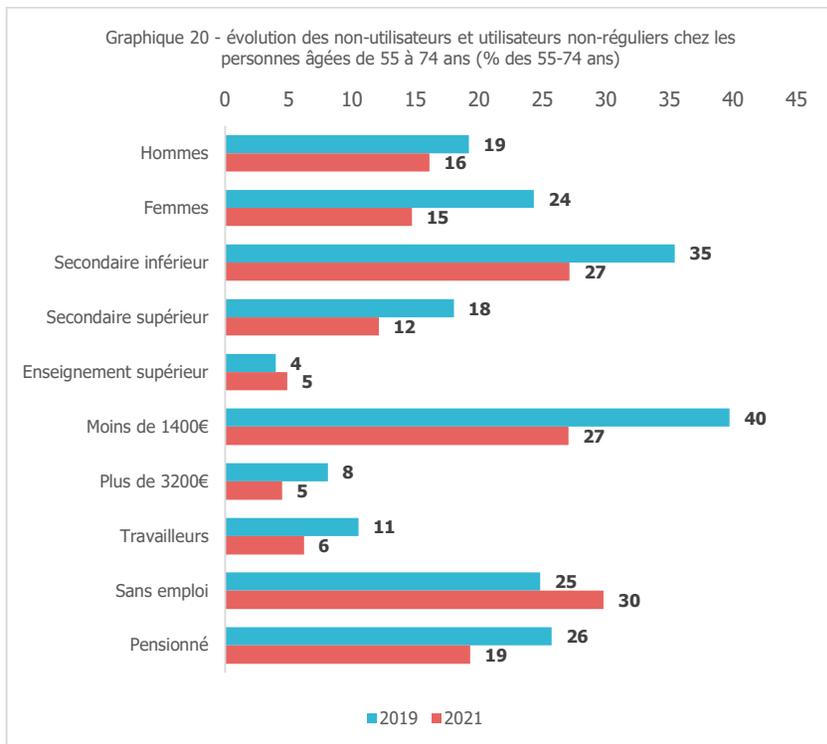


Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

Les personnes isolées (14 %), disposant de bas revenus (14 %) et d'un faible niveau de diplôme (18 %) demeurent les groupes de la population où les non-utilisateurs d'internet sont largement les plus nombreux (graphique 19). Lorsqu'on considère le statut socio-professionnel, les demandeurs d'emploi (13 %), les pensionnés (19 %) et les personnes inactives (15 %) sont proportionnellement plus nombreux à être non-utilisateurs que les travailleurs. Ces chiffres indiquent que l'emploi et les études demeurent des déterminants essentiels dans l'accès à internet et à son utilisation.

Enfin, c'est parmi les personnes de plus de 55 ans qu'on retrouve les plus grandes proportions de non-utilisateurs (graphique 20) : ils représentent 10 % des 55-64 ans et 23 % des 55 à 74 ans. En comparaison, les non-utilisateurs représentent en moyenne 4 % des 25 à 54 ans et moins de 1 % des 16 à 24 ans.

Face à ces constats, une hypothèse concernant la hausse de la proportion de non-utilisateurs parmi les demandeurs d'emploi (+4 %) renvoie aux enjeux du vieillissement de la population. En effet, les individus sans emploi en fin de carrière font fréquemment face à des difficultés pour retrouver un emploi. Or, les plus grandes proportions de non-utilisateurs se trouvent parmi les personnes de plus de 55 ans. Dans un contexte où le numérique devient de plus en plus incontournable pour chercher du travail, les non-utilisateurs plus âgés pourraient être surreprésentés parmi les chercheurs d'emploi.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

Hommes et femmes sont aujourd'hui tout autant concernés par la problématique. Alors qu'auparavant les femmes étaient plus nombreuses que les hommes à être non-utilisatrices (24 % de femmes par rapport à 19 % d'hommes), cet écart semble s'être réduit ces deux dernières années (respectivement 15 % et 16 %). Les niveaux de diplôme et de revenu continuent à jouer un rôle important en matière d'utilisation d'internet. Malgré des baisses d'environ 10 %, on ne compte encore pas moins de 27 % de non-utilisateurs parmi les personnes de 55 à 74 ans peu diplômées (contre 5 % parmi les plus diplômées) en 2021 et 27 % parmi les personnes plus âgées disposant de bas revenus (5 % parmi les revenus aisés) en 2021.

Cette catégorie d'âge est aussi celle du passage à la pension pour de nombreuses personnes. Or, 19 % des pensionnés dans cette tranche d'âge sont concernés par la non-utilisation. Enfin, près d'une personne de plus de 55 ans sur trois encore en activité, mais sans emploi est non-utilisatrice d'internet (30 %), ce qui constitue une hausse de 5 % par rapport à 2019. Ce désavantage sur le plan de l'usage du numérique vient se greffer à d'autres conditions défavorables pour les personnes en fin de carrière à la recherche d'un emploi (difficulté à trouver un emploi, état de santé fragilisé, etc.).

## PARTIE 2 : DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES QUI SE FRAGILISENT FACE À UNE HAUSSE DES EXIGENCES EN LA MATIÈRE

---

Les Belges sont indéniablement plus équipés qu'auparavant et les confinements successifs les ont contraints à recourir davantage à divers outils et services numériques (voir partie 3). Sont-ils devenus pour autant plus compétents aujourd'hui qu'il y a deux ans en la matière ? L'accélération du passage au numérique, provoquée par la crise du Covid-19, a-t-elle exercé une influence sur le niveau des diverses compétences numériques requises pour naviguer sans entrave dans l'environnement numérique ?

Dans un contexte marqué par plus de deux ans de crise sanitaire, les individus ont plus que jamais dû user des technologies pour maintenir leur participation aux divers domaines de la société. Cette situation a

---

<sup>8</sup> Dans le « cadre de référence européen des compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie », la Commission européenne a défini depuis 2006 une nouvelle compétence clé : celle « d'apprendre à apprendre ». Celle-ci désigne « l'aptitude à entreprendre et poursuivre un apprentissage, à organiser soi-même son apprentissage à la fois de manière individuelle et en groupe. ».

certainement facilité l'acquisition de nouvelles compétences numériques pour les individus disposant déjà d'équipements et de compétences numériques minimales, mais aussi, déjà dotés d'une compétence clé pour se mouvoir en toute autonomie dans nos « sociétés apprenantes » contemporaines : celle d'apprendre à apprendre<sup>8</sup>.

En revanche, on peut faire l'hypothèse que les personnes peu ou non équipées ainsi que celles possédant peu ou prou cette compétence générique essentielle se sont retrouvées en difficulté face à la nécessité de développer, seuls, certains usages plébiscités ces deux dernières années.

Autrement dit, faut-il postuler l'existence d'une relation linéaire entre l'accélération de la numérisation d'une série de services et la hausse des taux d'équipement et d'usage que ce basculement a favorisé, d'une part, et l'amélioration des diverses compétences numériques de la population des 16 à 74 ans en Belgique, de l'autre ?

Ce chapitre se concentre sur l'évolution des niveaux de compétences numériques générales de la population sur base de différents critères socio-démographiques disponibles et montre que rien n'est moins sûr. De fait, il met en évidence que, **si les compétences tendent à augmenter au fil du temps, cette amélioration est toutefois soumise à la pression d'un monde en constante évolution et toujours plus complexe. Cette pression se traduit par la nécessité d'actualiser**

**continuellement ses compétences numériques. Cette situation crée une exigence plus ou moins implicite envers les individus : celle d'apprendre et désapprendre régulièrement afin de maintenir leur niveau de maîtrise des technologies numériques.**

Cette « obsolescence programmée » des compétences numériques apparaît comme une cause fort probable de la baisse globale du niveau de compétences numériques des citoyens observée dans les données. Cette exigence de maintien du niveau de maîtrise des technologies numériques est dès lors un facteur susceptible d'accroître les inégalités numériques entre les personnes en fonction des opportunités dont ils disposent pour se former ou pour réaliser leurs démarches (avec ou sans accompagnement) en ligne.

Ce chapitre fournit également des données sur la relation entre le niveau de compétences numériques et la qualité de l'accès, en particulier le type d'équipements et de mode de connexion à disposition.

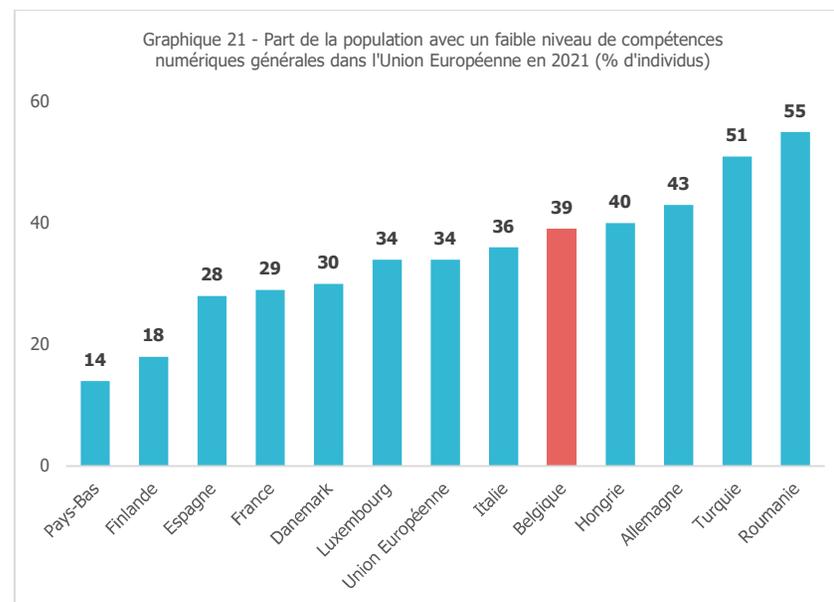
## **LE NIVEAU DE COMPÉTENCES NUMÉRIQUES GÉNÉRALES DES BELGES PEINE À S'ÉLEVER : PRÈS D'UN BELGE SUR DEUX DEMEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ**

**Avec 39 % de personnes disposant de faibles compétences numériques en 2021, la Belgique se situe au-dessus de la moyenne européenne (34 %).**

La proportion d'individus disposant de faibles compétences numériques est plus élevée que dans la plupart de nos pays voisins (hormis l'Allemagne)

(graphique 21). Les Pays-Bas sont, quant à eux, en tête de classement avec la part d'individus ayant de faibles compétences numériques la plus basse de l'Union européenne (14 %). Dans ce pays, 52 % de la population détiennent des compétences avancées, ce qui est deux fois plus qu'en Belgique (26 %).

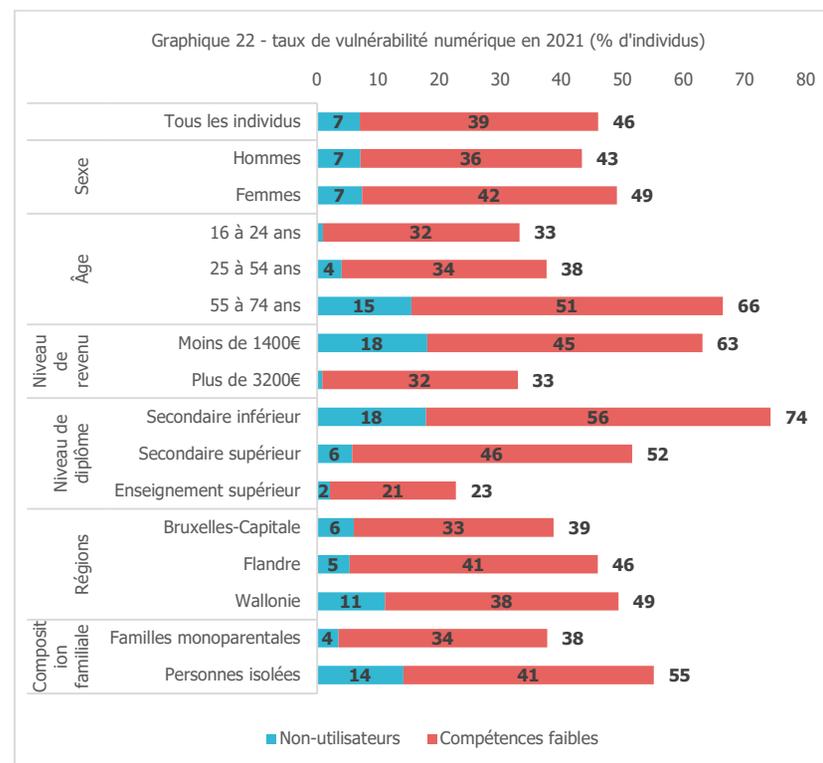
Ces 39 % se répartissent entre 8 % de personnes n'ayant aucune compétence (3 %) ou des compétences limitées (5 %) et les personnes peu compétentes (compétences très basses pour 12 % et compétences basses pour 19 %).



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

À ces 39 % peuvent être ajoutés les 7 % de non-utilisateurs (graphique 22), ce qui porte la part des individus exposés à des situations de vulnérabilité numérique (non-utilisateurs ou disposant de faibles compétences numériques) à 46 % en Belgique. Autrement dit, près d'une personne sur deux âgée de 16 à 74 ans se trouve dans cette situation. En 2019, ce chiffre s'établissait à 40% (32 % d'utilisateurs faiblement compétents et 8 % de non-utilisateurs)<sup>9</sup>.

Le graphique 22 présente le taux d'individus âgés entre 16 et 74 ans exposés à des situations de vulnérabilité numérique pour l'année 2021. Ces données mettent en évidence que les femmes sont un peu plus exposées (49 %) que les hommes (43%) à ces situations de vulnérabilité numérique. C'est en fonction du niveau de diplôme que les disparités apparaissent les plus marquées, avec 74 % d'individus non-utilisateurs ou faiblement compétents parmi les diplômés de l'enseignement secondaire inférieur, par rapport à 23% d'individus dans la même situation parmi les diplômés de l'enseignement supérieur. Une tendance similaire s'observe en fonction des niveaux de revenu, où les individus disposant de faibles revenus sont deux fois plus nombreux (63 %) que les individus aux revenus les plus élevés (33 %) à être confrontés à des situations de vulnérabilité numérique.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après l'enquête Statbel 2021.

<sup>9</sup> Voir annexe 1 pour le détail de la méthodologie d'évaluation et de comparaison des compétences numériques générales. Les indicateurs de compétences numériques ont été développés à partir du cadre européen de compétences numériques, lequel a été révisé en 2021. Ces indicateurs sont basés sur une sélection d'activités liées à l'utilisation d'internet ou de logiciels effectuée dans quatre domaines spécifiques pour l'année 2019 : information, communication, création de contenu numérique et résolution de problèmes. Les indicateurs de compétences numériques retenus pour établir les chiffres de l'année 2021 reprennent ces quatre mêmes catégories, auxquelles s'ajoute une cinquième catégorie, uniquement calculée depuis 2021, relative à la sécurité en ligne. Cette différence dans les indicateurs est

détaillée dans la suite de ce rapport, et vise à proposer aux lecteurs une approche des compétences numériques qui correspond aux outils de mesure actuels, qui permet par ailleurs une comparaison à l'échelle européenne. Ce choix résulte d'un arbitrage entre les contraintes méthodologiques (redéfinition des variables et mesures des compétences numériques opérées par Eurostat et Statbel entre 2019 et 2021) et conceptuelles (préférence pour une vision dynamique plutôt que statique des compétences numériques) relatives à l'évaluation des niveaux de compétences numériques générales.

## UNE BAISSÉ RELATIVE DU NIVEAU DE COMPÉTENCES EN RAISON DE L'ÉVOLUTION DES EXIGENCES EN MATIÈRE DE MAÎTRISE DES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES

Cette augmentation de près de 10 % de la part d'individus faiblement compétents est due à plusieurs raisons. Premièrement, les compétences numériques ont tendance à évoluer globalement assez lentement, une tendance qui avait déjà été observée lors du précédent baromètre<sup>10</sup>. Il est rare d'observer une forte augmentation des niveaux de compétences numériques agrégées sur de courtes périodes, ce qui n'empêche pas pour autant que certaines compétences se développent plus rapidement que d'autres.

Deuxièmement, les compétences numériques ne sont pas des compétences stables, acquises une fois pour toutes. La nature des compétences numériques évolue au fil des innovations et des nouveaux usages qui se déploient dans la société.

Durant les dernières décennies, chacun a pu observer à quel point les manières de s'informer ou de communiquer ont changé au fil du développement des technologies numériques. La diversification des outils a aussi complexifié le paysage numérique : passer d'une interface à une autre (smartphone ou ordinateur), comprendre les logiques de la navigation sur les pages Web ou transposer en ligne des usages auparavant réalisés hors ligne ne sont que quelques exemples d'usages qui paraissent aujourd'hui

communs. Or, cela n'a d'abord pas toujours été le cas. De plus, les usages considérés aujourd'hui comme communs se diversifient progressivement et demandent des compétences toujours plus élevées sur le plan de l'abstraction et de la compréhension de « l'architecture numérique ».

Par ailleurs, le développement de l'identité numérique, par le biais des réseaux sociaux et des actes opérés en ligne (liés aux démarches bancaires, au commerce, à l'administration, à la santé, à la mobilité, etc.), génère une multitude de données numériques. La hausse du nombre de services en ligne et du recours à une identité numérique met en évidence de nouveaux enjeux autour de la capacité de chacun à pouvoir naviguer sur internet de manière éclairée. Sur ce point, bien qu'il ne soit pas sans failles, le RGPD constitue sans doute l'un des cadres les plus aboutis de l'intégration de cette préoccupation à l'échelle européenne. Ce cadre présuppose néanmoins de nouvelles compétences liées à la compréhension de ce que sont les traces numériques, et des différents moyens mis en place pour limiter la collecte de ces données par les opérateurs.

Pour les individus peu compétents, cette évolution des exigences en matière de compétences numériques les expose potentiellement plus que d'autres à des difficultés de compréhension et d'apprentissages de ces dernières, alors qu'ils n'en maîtrisent déjà que peu ou prou les bases.

**La nécessité de développer sans cesse de nouvelles compétences numériques qui sont de plus, souvent imprévisibles, se traduit dans les données par la hausse du niveau de vulnérabilité numérique**

---

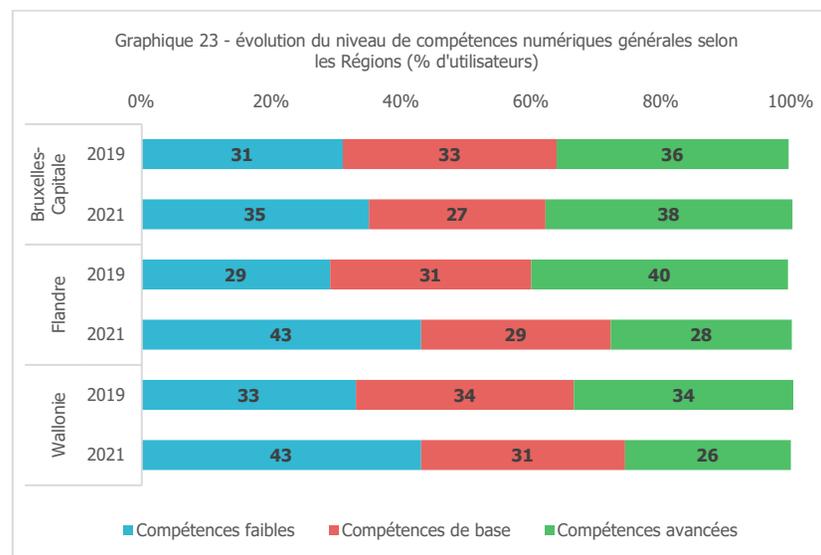
<sup>10</sup> Brotcorne, P., Mariën, I. (2020). Baromètre de l'inclusion numérique 2020, Bruxelles : Fondation Roi Baudouin.

**mentionnée précédemment.** Les données les plus récentes (2021) intègrent en effet ce nouveau champ de compétences numériques liées à la sécurité en ligne aux côtés des compétences informationnelles, communicationnelles, créatives et de résolution de problèmes, déjà mesurées, pour leur part, en 2019.

En d'autres termes, **les compétences numériques ont dans l'ensemble peu évolué et de nouveaux champs de compétences ont émergé parallèlement. Ceci a pour conséquence de tirer vers le bas le niveau de compétences numériques générales des Belges de 16 à 74 ans.**

**Dans la suite du baromètre, une vision dynamique des compétences numériques est adoptée. Cela signifie, autrement dit, que l'évolution des indicateurs qui composent les différentes compétences évaluées est prise en compte.** À l'instar des définitions mises en œuvre par Statbel et Eurostat, l'indicateur de compétences numériques de 2021 inclut donc le nouveau champ de compétences numériques relatif à la sécurité en ligne, ce qui n'est pas le cas pour l'indicateur de 2019.

Ce choix méthodologique constitue par ailleurs l'opportunité d'initier une réflexion sur la manière dont l'acquisition et le maintien des compétences numériques sont pris en charge sur le long terme. Cette visée à plus long terme implique de prendre en compte l'évolution des besoins en compétences numériques, lesquels recouvrent de plus en plus l'enjeu de l'acquisition d'un socle commun de « culture numérique », au-delà du strict apprentissage segmenté/isolé des diverses compétences numériques.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

Cette redéfinition met alors en évidence le poids des compétences émergentes dans l'évolution générale des compétences numériques (graphique 22). En effet, le nombre d'individus disposant d'un niveau de compétences inférieur à celui de base (incluant les non-utilisateurs) s'élevait à 40 % en 2019. En 2021, selon cette même catégorisation, cette proportion s'élève à 46 %. Autrement dit, aujourd'hui, près d'une personne sur deux est en situation de vulnérabilité face à l'usage des technologies numériques, incluant la vulnérabilité relative à une navigation sécurisée en ligne.

Plus précisément, la part de non-utilisateurs baisse de 1 % tandis que celle des utilisateurs disposant de faibles compétences numériques générales augmente de 8 %. À l'inverse, la part d'individus possédant des

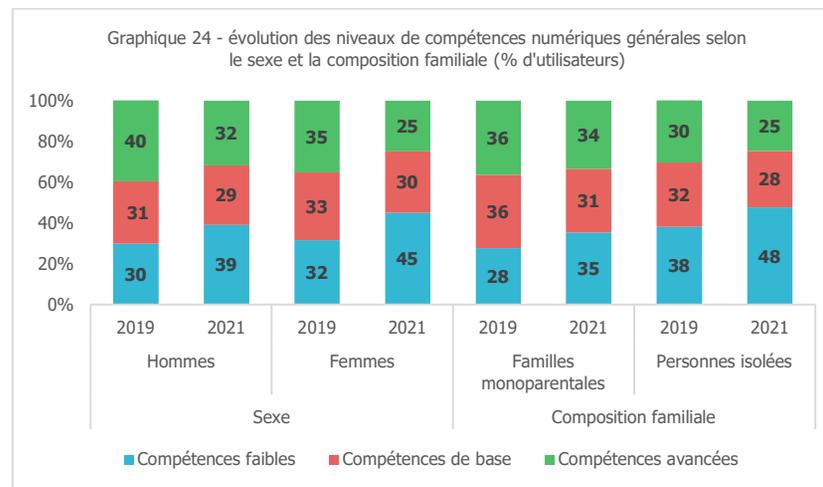
compétences numériques avancées baisse de 8 % tandis que celle d'individus ayant un niveau de compétences numériques de base reste relativement stable (-1 %).

C'est en Flandre que l'on observe la plus forte modification à la baisse du niveau de compétences numériques (graphique 23) : la part d'individus possédant de faibles compétences numériques générales passe de 29 % en 2019 à 43 % en 2021 (+14 %). Cet écart est de 10 % en Wallonie et seulement de 4 % en région bruxelloise. C'est aussi en Flandre que la proportion de personnes ayant des compétences numériques avancées diminue le plus nettement entre 2019 et 2021 (-12 %). Cette baisse s'observe également en Wallonie (-8 %), mais pas en région bruxelloise où la part d'individus très compétents est légèrement plus importante (+2 %).

Durant la période de crise sanitaire, la Flandre a misé, plus que les deux autres régions du pays, sur une numérisation rapide et intensive des services publics et privés ainsi que sur l'enseignement à distance. Si le basculement imposé vers le « numérique-par-défaut » peut impliquer une hausse rapide de l'équipement et de certains usages (voir partie 3), celui-ci n'est pas pour autant suivi automatiquement d'une hausse équivalente des compétences numériques.

## LES FEMMES, LES PERSONNES ISOLÉES ET DIPOSANT DE FAIBLES REVENUS DEMEURENT LES PLUS FRAGILES DANS LEUR MAÎTRISE DES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES

L'augmentation de la part d'individus ayant de faibles compétences numériques est notable dans toutes les catégories de la population. Cependant, les publics plus vulnérables sur le plan socio-économique apparaissent, sans surprise, les plus fragilisés face à l'augmentation de l'exigence de maîtrise des technologies numériques (graphique 25). Cela se traduit à la fois sur le plan de l'évolution du nombre absolu d'individus considérés comme faiblement compétents dans ces groupes et d'un accroissement des écarts entre eux et les groupes les plus favorisés.

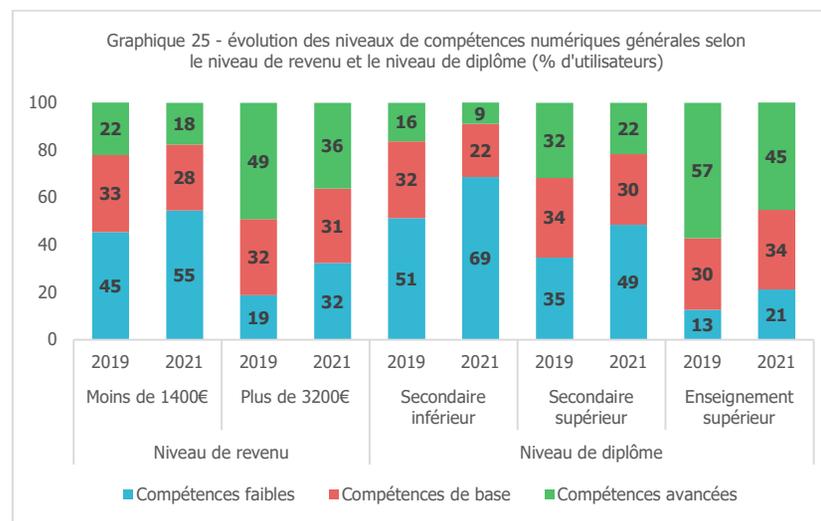


Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

Entre 2019 et 2021, l'écart entre hommes et femmes ayant de faibles compétences numériques s'est creusé (6 % contre 2 % en 2019). En 2019, 30 % d'hommes et 32 % de femmes disposaient de faibles compétences ; ces dernières sont aujourd'hui 45 % (+13 %) dans cette situation contre 39 % d'hommes (+9 %).

De même, aujourd'hui, 48 % de personnes isolées sont peu compétentes sur le plan numérique, ce qui représente une hausse de 10 % en deux ans (graphique 24). Ce taux de vulnérabilité est plus élevé parmi ces dernières que parmi leurs homologues vivant dans des ménages monoparentaux (35 %). Il reste que, parmi ces derniers, le taux de vulnérabilité a lui aussi augmenté depuis 2019 (+7 %).

Enfin, entre 2019 et 2021, la part d'individus peu compétents issus d'un ménage pauvre passe de 45 % à 55 %, soit une hausse de 10 %. Toutefois, la fragilisation des compétences numériques évolue de manière similaire parmi les personnes disposant de hauts revenus (+13 %). L'écart de compétences entre ces deux groupes s'est donc peu réduit ces deux dernières années : il est aujourd'hui de 23 % contre 26 % en 2019.

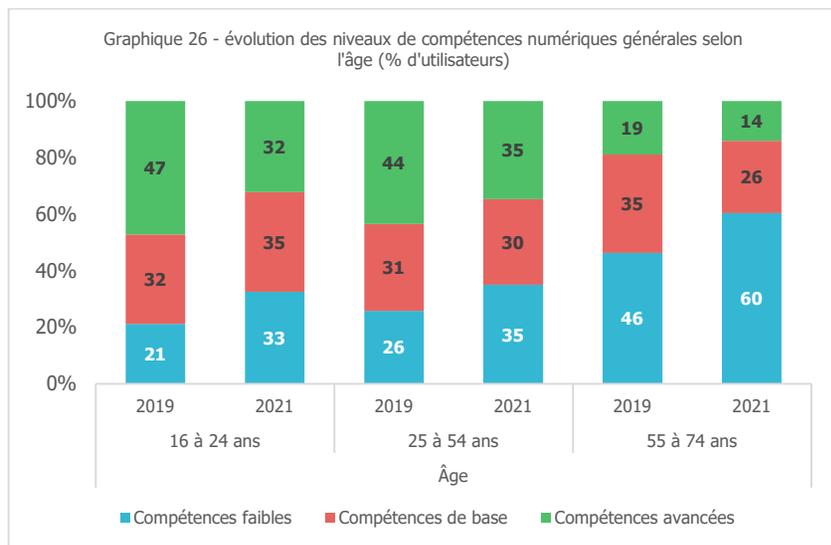


Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

De même, la part d'individus aux compétences numériques faibles a augmenté de 18 % parmi les individus détenant au maximum un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur (69 %). Bien qu'une hausse puisse aussi être notée parmi les personnes diplômées de l'enseignement supérieur (+8 %), cette augmentation est moindre. Aussi, l'écart entre les individus les plus diplômés et les moins diplômés, auparavant de 38 %, s'élève désormais à 48 %.

Les personnes de 55 à 74 ans sont régulièrement considérées comme particulièrement vulnérables face à l'usage des technologies numériques. De fait, en 2021, pas moins de 60 % de personnes de plus de 55 ans ont de faibles compétences. De plus, c'est dans cette catégorie d'âge que la baisse du niveau de compétences est la plus marquée (-14 % depuis 2019) en

comparaison aux autres groupes d'âge (-9 % parmi les 25 à 54 ans et - 4 % parmi les 16 à 24 ans).



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

**Toutefois, en 2021, près d'un jeune sur 3 entre 16 et 24 ans (33 %) dispose de faibles compétences numériques générales** (graphique 26). Les jeunes détenant au maximum un diplôme de secondaire inférieur sont particulièrement concernés : 45 % d'entre eux ont de faibles compétences numériques, contre 27 % parmi les jeunes diplômés du secondaire supérieur et 22 % parmi leurs homologues diplômés de l'enseignement supérieur (voir partie 4, p. 49).

En somme, les dernières données statistiques révèlent une fragilisation globale du niveau de maîtrise des technologies numériques des Belges âgés de 16 à 74 ans. La question des compétences numériques constitue, par conséquent, une problématique de taille pour l'ensemble de la population, y compris pour les plus jeunes et pour les personnes favorisées sur le plan économique, social et culturel. Cette fragilisation générale des compétences numériques soulève toute la difficulté que pose la numérisation de nombreux services pour le maintien d'un seuil minimal de compétences requis pour se mouvoir sans entrave dans ce monde numérisé en perpétuelle transformation. Ce mouvement de fragilisation demeure néanmoins particulièrement problématique pour les publics défavorisés sur le plan socio-économique, isolés ou plus âgés.

## LES INDIVIDUS DISPOSANT DE FAIBLES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES SONT DAVANTAGE UTILISATEURS DU SMARTPHONE QUE DE L'ORDINATEUR

Durant la crise sanitaire, le numérique est devenu incontournable pour accéder à toute une série de services, de démarches et de contacts au quotidien. Les personnes disposant de divers outils numériques ont alors eu plus de possibilités d'effectuer ces différentes tâches tandis que les personnes peu, mal ou non équipées se sont retrouvées *de facto* dans l'incapacité de le faire.

Les données montrent que les utilisateurs ayant de faibles compétences numériques sont proportionnellement plus nombreux à ne recourir qu'au seul smartphone comme moyen de connexion à internet. Il s'agit là d'un

cumul des désavantages pour des personnes fragilisées à la fois sur le plan des compétences numériques et sur le plan de l'accès uniquement par le biais du smartphone. Entre 2019 et 2021, la proportion d'utilisateurs faiblement compétents qui se connectent par le seul biais du smartphone demeure relativement stable (-1 %). Les évolutions sont plus marquées pour les individus ayant des compétences numériques de base ou avancées. En 2019, 23 % des utilisateurs ayant des compétences avancées étaient des internautes dont le seul mode d'accès était le smartphone ; cette proportion chute à 5 % en 2021. Cela signifie que, sur les deux dernières années, les utilisateurs disposant de compétences numériques plus solides ont eu tendance à s'équiper davantage, de sorte que la part des internautes multi-connectés parmi ceux ayant des compétences avancées passe de 74 % en 2019 à 94 % en 2021. Bien que la part d'utilisateurs multi-connectés augmente parmi les internautes ayant de faibles compétences numériques, celle-ci ne dépasse pas 42 %. C'est plus de la moitié que les individus plus compétents.

Le constat est donc ici aussi celui d'une augmentation de l'écart entre les individus selon le niveau de compétences. En 2019, l'écart entre les individus les moins compétents et les plus compétents parmi ceux qui n'utilisent qu'un smartphone pour se connecter à internet était de 14 %. Il s'établit à 31 % en 2021.

	2019			2021		
	Uniquement smartphone	Multi-connectés	Autres situations <sup>11</sup>	Uniquement Smartphone	Multi-connectés	Autres situations
<i>Compétences faibles</i>	<b>37</b>	21	42	<b>36</b>	42	22
<i>Compétences de base</i>	<b>35</b>	52	13	<b>12</b>	80	7
<i>Compétences avancées</i>	<b>23</b>	74	4	<b>5</b>	94	1

Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

Les ordinateurs portables et les smartphones font partie des moyens d'accès à internet les plus fréquents. Ils sont toutefois utilisés de manière relativement différente selon les besoins et les démarches. Si les smartphones et tablettes sont fréquemment utilisés pour les usages liés à la communication (réseaux sociaux, messagerie, etc.), à l'accès à certains services en ligne (e-banque, e-commerce, etc.) ou à la consultation d'informations (périodiques en ligne, etc.), leurs caractéristiques ne permettent pas d'avoir certains usages plus techniques (rédaction, stockage de fichiers, formulaires, etc.).

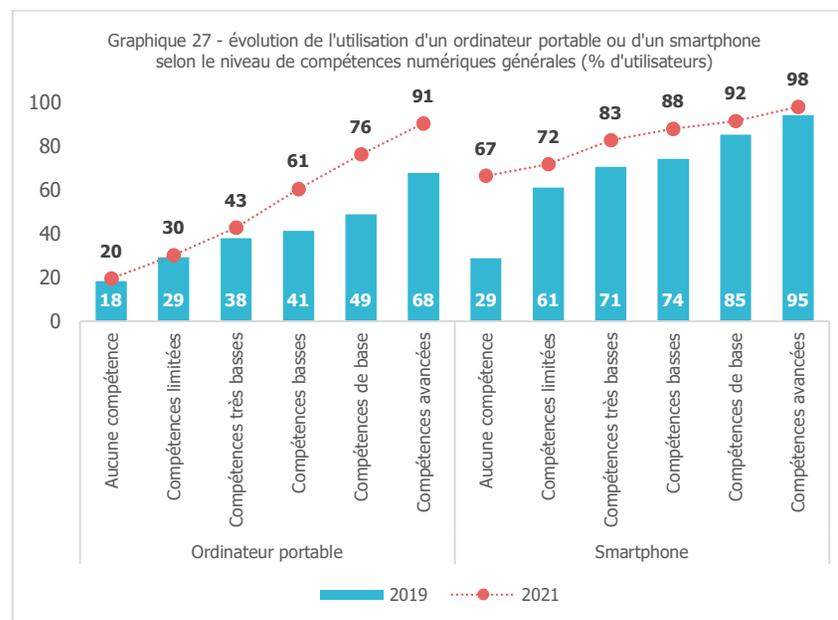
Lorsque l'on compare les niveaux de compétences numériques en fonction du type d'équipement (graphique 27), on remarque que le fait d'utiliser un ordinateur portable est fortement lié au niveau de compétences. En d'autres termes, plus un utilisateur détient un niveau élevé de compétence, plus il est susceptible de recourir à un ordinateur portable : ceci est effectivement le cas de 91 % des utilisateurs possédant des compétences numériques avancées en 2021. À l'inverse, les utilisateurs disposant de compétences

<sup>11</sup> Pas d'appareil connecté, un seul appareil connecté qui n'est pas un smartphone ou non-utilisateurs.

limitées tendent à se tourner davantage vers l'utilisation d'un smartphone (72 %) que d'un *laptop* (30 %).

L'acquisition d'un ordinateur portable au cours de la crise concerne, autrement dit, avant tout les utilisateurs ayant un niveau de compétences numériques certain. L'écart entre les plus compétents et les moins compétents se creuse donc à cet égard entre 2019 et 2021.

L'évolution de l'utilisation d'un smartphone indique une tendance inverse : en 2019, 61 % des utilisateurs aux compétences numériques limitées utilisaient un smartphone pour se connecter à internet. Cette part monte à 72 % en 2021. De plus, on note un bond important de cette utilisation parmi les personnes n'ayant aucune compétence numérique (+38 %), passant de 29 % en 2019 à 67 % 2021. Ces données renforcent une fois encore le constat selon lequel le smartphone est la voie d'entrée privilégiée vers internet pour les personnes disposant de faibles compétences numériques dans l'ensemble.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

Les raisons de cette appropriation massive du smartphone parmi ces publics sont sans doute plurielles. Parmi ces raisons, on peut noter l'attention portée au développement d'applications mobiles dans le cadre des démarches à effectuer pendant la crise sanitaire. Pour ne citer qu'un exemple, le Covid Safe Ticket, rendu obligatoire durant plusieurs mois pour accéder à certains lieux, était prévu pour un usage sur smartphone, ce qui a pu pousser certaines personnes à s'équiper.

Cette évolution n'efface pas pour autant certains écarts persistants : seuls 67 % des personnes n'ayant aucune compétence numérique se tournent

vers l'usage d'un smartphone alors que c'est le cas de 90 % des personnes ayant des niveaux de compétences basiques ou avancées (écart de 31 %).

## **LES COMPÉTENCES INFORMATIONNELLES ET COMMUNICATIONNELLES PLUS LARGEMENT MAÎTRISÉES QUE LES COMPÉTENCES LOGICIELLES, ABSTRAITES ET RELATIVES À LA SÉCURITÉ EN LIGNE**

Le niveau de compétences numériques générales est calculé à partir de la réalisation effective d'une trentaine de démarches relatives à différentes compétences qui peuvent être regroupées en plusieurs catégories :

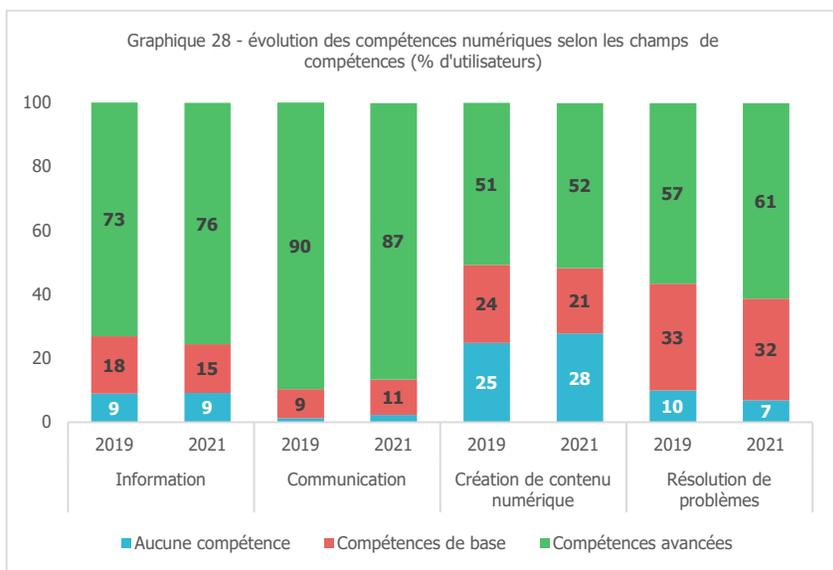
- Les compétences liées à la recherche et la compréhension de l'information et des données (« *data literacy* »)
- Les compétences liées à la communication et à la collaboration
- Les compétences liées à la création de contenu numérique
- Les compétences liées à la résolution de problèmes
- Et enfin, intégrées depuis 2021, les compétences liées à la sécurité en ligne.

Comment comprendre cette régression des compétences numériques à partir de chacune de ces catégories durant deux années pourtant marquées par un accès incontournable aux outils numériques et des usages plus intensifs ?

**Aux côtés de l'ajout de ce nouveau champ de compétences numériques liées à la sécurité en ligne, les autres champs de compétences, déjà évalués en 2019, n'ont que peu progressé dans**

**l'ensemble : le constat est plutôt à la stagnation qu'à la baisse ou la hausse des compétences numériques.**

Comme le montre le graphique 28, les compétences liées à l'information (rechercher de l'information sur des biens et services, lire des sites d'informations en ligne et être en mesure de vérifier l'exactitude des informations trouvées) et à la communication (utilisation de l'e-mail, visioconférence, messageries instantanées, réseaux sociaux, ainsi que la participation à des discussions et débats en ligne) sont les compétences les mieux maîtrisées au sein de la population. La proportion d'utilisateurs ayant un niveau avancé de compétences informationnelles a quelque peu augmenté (+3 %) pour atteindre 76 % en 2021. La part d'utilisateurs maîtrisant les compétences communicationnelles de manière avancée a, quant à elle, légèrement diminué (-3 %) pour s'établir à 87 % en 2021. Typiquement, plusieurs de ces compétences relèvent aussi d'usages qui peuvent être facilement appropriés par le biais du smartphone. Elles font d'ailleurs partie des compétences les mieux maîtrisées par les internautes dont le smartphone est le seul moyen d'accès à internet. De fait, 57 % d'entre eux ont un niveau avancé de compétences informationnelles, et 78 % d'entre eux possèdent des compétences numériques avancées en matière de communication. En revanche, seuls 20 % de ces utilisateurs ont de bonnes compétences en matière de création de contenu numérique et 37 % en matière de résolution de problèmes (voir *infra*).



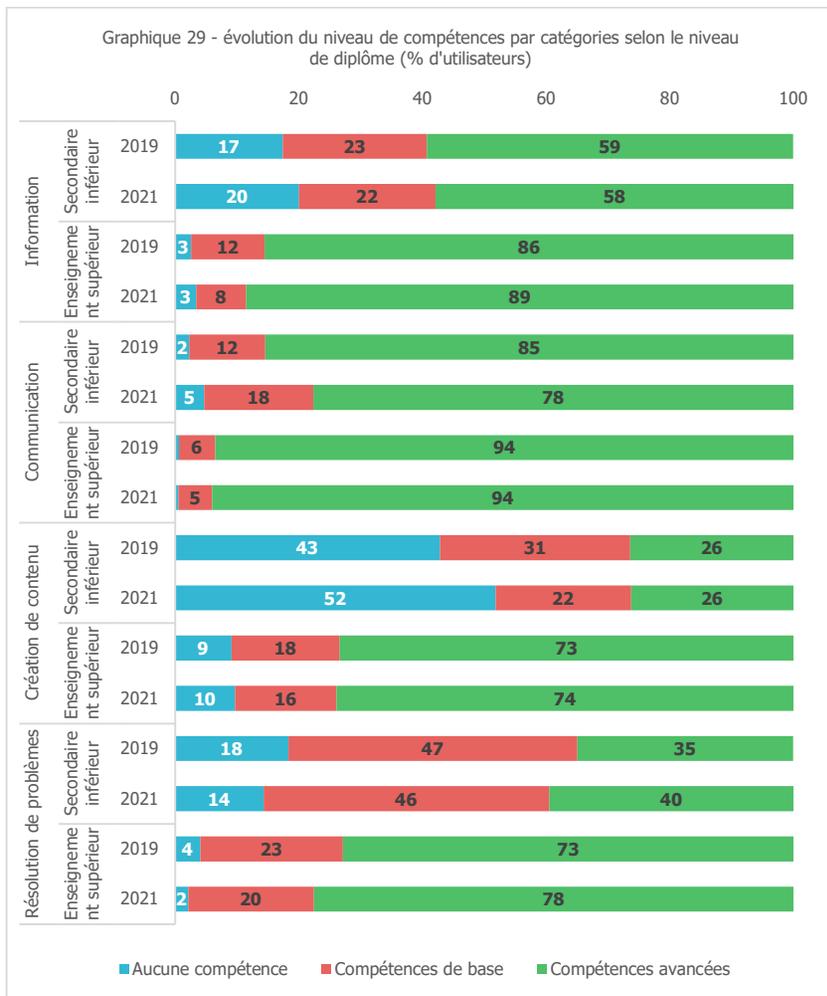
Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.<sup>12</sup>

Cette large part d'utilisateurs ayant de bonnes compétences numériques informationnelles et communicationnelles ne doit pas faire oublier la persistance de certaines disparités, notamment en fonction du niveau de diplôme. Ainsi, 20 % des utilisateurs détenant au maximum un niveau de diplôme du secondaire inférieur n'ont aucune compétence en matière d'information, ce qui est six fois plus que parmi leurs homologues diplômés de l'enseignement supérieur (3 %) (graphique 29).

En ce qui concerne les compétences liées à la création de contenu numérique (utilisation d'un traitement de texte, d'une feuille de calcul, de mise en page, de traitement de médias, ou d'utilisation d'un langage informatique), près d'un tiers (28 %) des utilisateurs toutes catégories sociales confondues n'ont aucune compétence ou témoignent de compétences limitées (21 %). De même, 39 % des utilisateurs de 16 à 74 ans n'ont pas de compétences avancées en résolution de problèmes. Ce type de compétences renvoie notamment à la capacité à installer et à configurer des applications et des logiciels, à utiliser un service essentiel en ligne.

La maîtrise des compétences numériques varie grandement en fonction des niveaux de diplôme considérés (graphique 29). En matière de « création de contenu », incluant notamment les compétences liées à la bureautique, plus de la moitié (52 %) des utilisateurs détenant un niveau de diplôme peu élevé n'ont aucune compétence de ce type en 2021, soit une hausse de 9 % depuis 2019. Cette proportion est quatre fois plus importante que parmi les personnes diplômées de l'enseignement supérieur (10 %). Si l'on y ajoute les 22 % d'utilisateurs ayant uniquement des compétences de base, on peut considérer que plus de 7 utilisateurs sur 10 (74 %) diplômés au maximum du secondaire inférieur présentent des difficultés liées à la maîtrise des compétences relatives à la création de documents multimédias.

<sup>12</sup> Pour plus de détails sur le calcul des compétences numériques et sur la distinction entre les terminologies « compétences faibles » et « aucune compétence », voir annexe 1.

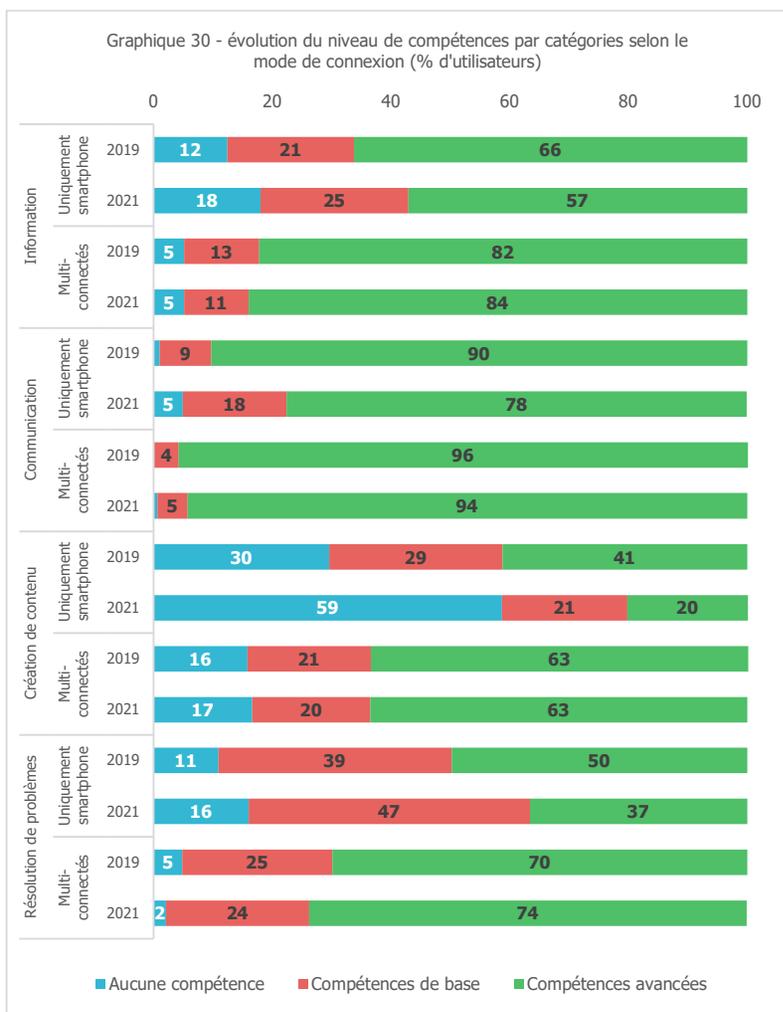


Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

De même, 60 % de ce même public n'ont pas de compétences avancées en matière de « résolution de problèmes » (contre 22 % pour les utilisateurs détenant un diplôme de l'enseignement supérieur), c'est-à-dire qu'ils maîtrisent, au mieux, qu'une seule des compétences suivantes :

- Installer un logiciel ou des apps
- Modifier les paramètres de configuration d'un logiciel
- Acheter ou commander des biens ou services sur internet
- Vendre des biens ou services sur internet
- Utiliser un service de banque en ligne
- Suivre un cours en ligne
- Chercher du travail ou poser sa candidature en ligne

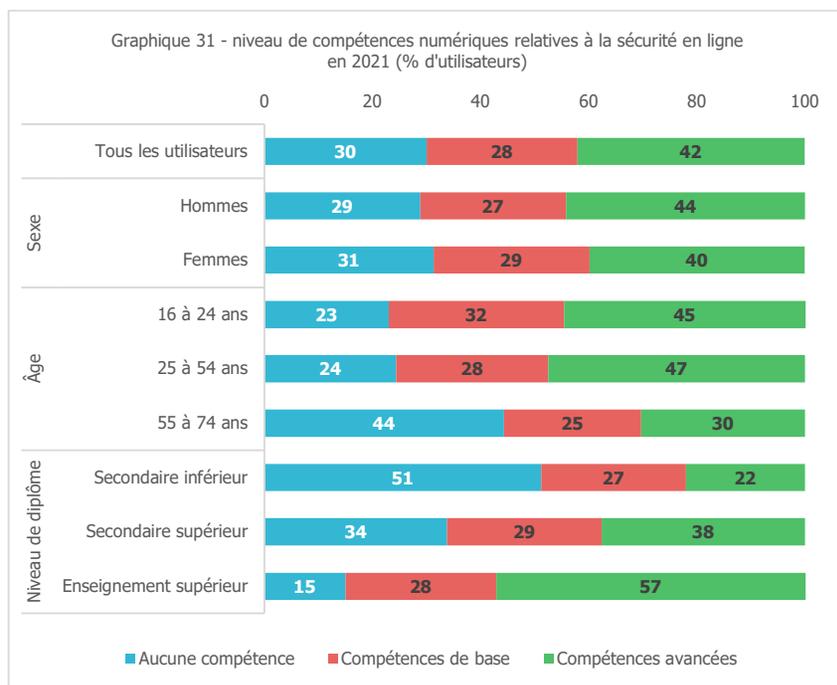
De manière générale, l'analyse en fonction du niveau de diplôme montre que tant les personnes avec un niveau de diplôme du supérieur et un niveau de diplôme du secondaire inférieur sont nombreuses à posséder des compétences informationnelle ou communicationnelle avancées, bien que les diplômés de l'enseignement supérieur sont proportionnellement plus nombreux que leurs homologues moins diplômés à détenir des compétences avancées dans chacun de ces domaines : en 2021, 89 % des diplômés de l'enseignement supérieur disposent de compétences informationnelles avancées, contre 58 % des diplômés de l'enseignement secondaire inférieur. Ces proportions s'élèvent respectivement à 94 % et 78 % concernant les compétences communicationnelles. Les évolutions entre 2019 et 2021 sont généralement peu marquées. En somme, les niveaux des compétences numériques informationnelles, communicationnelles, créatives et de résolution de problème tendent à stagner. Aussi, les écarts entre ces groupes de la population tendent-ils à se maintenir.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

Ces compétences renvoient à des domaines relativement variés, ce qui pose de manière plus générale la question de la diversification des compétences et des usages nécessaires pour naviguer aisément dans ce monde numérisé. À ce titre, le type et la qualité des équipements possédés ont des implications sur les possibilités de diversification des usages. De fait, la ventilation des données en fonction du type d'équipement (multi-équipement *versus* uniquement smartphone) montre que toutes les compétences numériques ne se valent pas sur ce point (graphique 30). Si les compétences liées à la communication sont maîtrisées par 78 % des utilisateurs recourant au seul smartphone en 2021, cela reste 16 % de moins que parmi les internautes multi-équipés. Ce type de compétences apparaît assez cohérent avec les capacités offertes par les smartphones. Ce n'est pas le cas pour les autres types de compétences. Ainsi, 80 % des utilisateurs dont le smartphone est le seul moyen d'accès à internet n'ont que peu ou pas de compétences en matière de création de contenu en comparaison à 37 % parmi les personnes multi-équipées. De manière similaire, 63 % des individus qui n'utilisent qu'un smartphone pour se connecter à internet n'ont que peu voire aucune compétences liées à la catégorie « résolution de problèmes ».

Par ailleurs, les données chiffrées mettent en évidence que les compétences numériques ont eu tendance à diminuer parmi les internautes qui n'utilisent qu'un smartphone pour se connecter à internet tandis qu'elles se sont plutôt stabilisées parmi les internautes multi-connectés. Les proportions d'utilisateurs n'ayant aucune compétence numérique parmi ceux qui ne disposent que d'un smartphone pour se connecter augmentent partout (+4 % pour l'information et la communication, +29 % pour la création de contenu numérique, +5 % pour la résolution de problèmes).



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

**La baisse du niveau global de compétences numériques entre 2019 et 2021 s'explique entre autres par la faible maîtrise des compétences liées à la sécurité en ligne, lesquelles sont évaluées seulement depuis cette année.**

Concrètement, les compétences numériques relatives à la sécurité en ligne renvoient aux capacités de contrôler si un site web est sécurisé (via l'URL, les certificats de sécurité, etc.), de lire et effectuer des actions visant à

limiter la collecte de données personnelles (politique de respect de la vie privée, restreindre la localisation géographique, limiter l'accès au contenu d'un profil personnel, refuser la collecte de données à des fins publicitaires) ou encore ajuster les paramètres d'un navigateur afin de limiter la création de cookies.

Or, 30 % des utilisateurs réguliers d'internet ne possèdent aucune compétence de ce type (graphique 31). C'est davantage le cas parmi les personnes âgées de 55 à 74 ans (44 %) que parmi les jeunes, bien que ce manque de compétences concerne quand même près d'un quart de ces derniers (23 %). Ce type de compétences varie grandement en fonction du niveau de diplôme considéré : un peu plus de la moitié des personnes ayant un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur n'ont aucune compétence en sécurité en ligne (51 %). Cette proportion est au moins trois fois plus élevée que parmi les personnes diplômées de l'enseignement supérieur (15 %). Ces dernières sont, en revanche, 57 % à détenir des compétences avancées de ce type.

En d'autres termes, moins d'un utilisateur sur deux toutes catégories de la population confondues (42 %) maîtrisent pleinement les compétences liées à la sécurité en ligne. Cette absence de compétences en la matière est plus marquée en Flandre (32 %) et en Wallonie (29 %) qu'à Bruxelles (25 %) (tableau 4).

Le tableau 4 récapitule également l'évolution des différentes catégories de compétences numériques selon les régions. On y observe que les compétences liées à l'information augmentent en Région de Bruxelles-Capitale (+6 %) et en Flandre (+4 %). En 2019, l'écart entre les utilisateurs

les plus compétents (75 %) et les moins compétents (70 %) en la matière en Flandre (75 %) était de 5 %, il s'établit désormais à 10 %.

La proportion d'individus ayant des compétences communicationnelles diminue légèrement dans les trois régions (-2 % à -3 %). En revanche, on observe une plus nette hausse de la part d'individus assez compétents en création de contenu numérique en région bruxelloise (+11 %), en comparaison à une relative stagnation dans les deux autres régions. L'écart se creuse ainsi entre les individus de la Région Bruxelles-Capitale (61 %) et ceux de la Région wallonne (47 %) : il passe de 3 % à 14 %. Enfin, la part d'individus fortement compétents concernant les compétences « résolution de problèmes » augmente partout, mais de manière plus marquée en région bruxelloise (+ 14 %).

Ces données montrent que les compétences numériques sont un concept pluriel. D'une part, la maîtrise d'un certain type de compétences (communicationnelles par exemple) n'implique en rien une large maîtrise de compétences plus spécifiques, telles que celles liées à la bureautique par exemple. Sur les deux années écoulées, les données montrent des évolutions positives et négatives dans chacun des groupes de compétences pris isolément.

D'autre part, l'évaluation des compétences numériques proposées par Statbel et Eurostat et reprise au sein du baromètre se base sur l'observation d'usages déclarés. D'autres approches, basées sur la perception qu'ont les individus de leurs usages ou compétences, existent et mettent en évidence le rapport global aux usages et technologies numériques. C'est ce que proposent les enquêtes régionales flamandes (Digimeter) et wallonnes (Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons).

Tableau 4 — niveaux de compétences numériques selon les régions (% d'utilisateurs)

	Bruxelles-Capitale		Flandre		Wallonie	
	2019	2021	2019	2021	2019	2021
<b>Information</b>						
<i>Aucune compétence</i>	11	↑ 12	8	≈ 8	11	≈ 11
<i>Compétences de base</i>	18	↓ 12	17	↓ 14	19	↑ 20
<i>Compétences avancées</i>	71	↑ 77	75	↑ 79	70	↓ 69
<b>Communication</b>						
<i>Aucune compétence</i>	2	↓ 1	1	↑ 2	1	↑ 2
<i>Compétences de base</i>	7	↑ 10	10	↑ 11	8	↑ 11
<i>Compétences avancées</i>	91	↓ 89	89	↓ 86	90	↓ 87
<b>Création de contenu</b>						
<i>Aucune compétence</i>	25	↓ 23	24	↑ 28	26	↑ 29
<i>Compétences de base</i>	25	↓ 17	23	↓ 20	27	↓ 24
<i>Compétences avancées</i>	50	↑ 61	53	↓ 52	47	≈ 47
<b>Résolution de problèmes</b>						
<i>Aucune compétence</i>	13	↓ 9	9	↓ 6	11	↓ 7
<i>Compétences de base</i>	36	↓ 25	32	↓ 31	36	↓ 35
<i>Compétences avancées</i>	52	↑ 66	60	↑ 62	53	↑ 58
<b>Sécurité</b>						
<i>Aucune compétence</i>	n.a	25	n.a	32	n.a	29
<i>Compétences de base</i>	n. a	25	n.a	29	n.a	27
<i>Compétences avancées</i>	n.a	50	n.a	39	n.a	44

Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

## DES CITOYENS MOINS TECHNOPHILES EN WALLONIE QU'EN FLANDRE : PEU OU PAS DE CHANGEMENT DANS LES PROFILS DE MATURITE NUMÉRIQUE

Depuis 2009, Imec utilise le Digimeter<sup>13</sup> pour identifier les diverses tendances de consommation et les attitudes/habitudes en rapport avec les technologies numériques en Flandre. Le Digimeter est une enquête annuelle sur l'accès aux équipements numériques et à Internet, comme la possession de smartphones, l'accès à une connexion Internet (mobile) à domicile et à l'étranger, l'utilisation d'applications et de services numériques, l'attitude des Flamands à l'égard des médias et des technologies numériques et leur niveau de compétences numériques. Sur base de ces différents aspects du rapport entre les citoyens, les médias et les technologies numériques, cinq profils ont été élaborés et décryptés. Depuis 2021, Digital Wallonia applique la même méthodologie que le Digimeter dans le Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons (Digital Wallonia, 2021), dans lequel les cinq profils ont également été identifiés<sup>14</sup>.

Les résultats du Digimeter et du Baromètre Digital Wallonia fournissent un certain nombre d'indications permettant de mieux cerner les différences entre les deux parties du pays. Une étude réalisée en 2021 à la demande du SPP Intégration sociale et de la ministre Karine Lalieux, ministre des Pensions et de l'Intégration sociale, chargée des Personnes handicapées, de

la Lutte contre la pauvreté et de Beliris, indiquait déjà des différences significatives en matière de répartition des profils dans les deux parties du pays, mais aussi en matière de ressources publiques disponibles pour favoriser l'inclusion numérique des citoyens (Mariën, Ben Omar & Van Audenhove, 2021). Ces données chiffrées confirment une fois de plus que le risque d'exclusion numérique ne se limite pas aux groupes cibles socialement vulnérables. Il concerne bel et bien l'ensemble de la population, même si les inégalités numériques se manifestent à des degrés et de manière variables selon les profils.

L'analyse menée à la demande du SPP Intégration sociale pointe en particulier un élément important : les besoins sur le plan de l'équipement et de la formation à l'usage des technologies numériques apparaissent plus importants dans la partie francophone que néerlandophone du pays alors que moins de ressources (financières, humaines) et d'interventions (politiques, sur le terrain) sont dédiées à la lutte en faveur de l'inclusion en Wallonie qu'en Flandre. Les chiffres les plus récents du Digimeter de 2021 confirment la persistance de ce double différentiel entre les deux régions du pays. Depuis 2020, quelques changements palpables ont néanmoins été observés dans les cinq profils en Flandre, mais les données concernant la quasi-totalité des profils mettent en évidence de nettes disparités entre la Flandre et la Wallonie.

---

<sup>13</sup> Sevenhant, R., Stragier, J., De Marez, L., Schuurman, D. (2022) imec.digimeter 2021. Digitale trends in Vlaanderen, 180p. (Consulté en ligne le 22 juin 2022: [https://www.imec.be/sites/default/files/2022-04/IMEC\\_Digimetterapport\\_2021.pdf](https://www.imec.be/sites/default/files/2022-04/IMEC_Digimetterapport_2021.pdf))

<sup>14</sup> Digital Wallonia (2021) Baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons, 80p. (Consulté en ligne le 22 juin 2022 : <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2021/>)

Le tableau ci-dessous montre que la part d'individus « éloignés » du numérique, c'est-à-dire les personnes qui n'utilisent que peu ou pas les technologies numériques, entre autres par manque de confiance, est nettement plus élevée en Wallonie (32 %) qu'en Flandre (17 %). Les facteurs explicatifs possibles sont la persistance de zones blanches en Wallonie (c'est-à-dire de zones géographiques au sein desquelles la couverture Internet des lignes fixes et/ou la couverture réseau mobile est très limitée, voire inexistante), le manque de financement des Espaces Publics Numériques wallons (EPN) ou la moindre disponibilité des services numériques relatifs à certains domaines de la vie. A la suite de la crise sanitaire, la Flandre a accéléré la transition à l'enseignement à distance, au télétravail et aux services numériques aux niveaux régional et local. Dès lors, les Flamands ont davantage été contraints d'améliorer la qualité de leur accès et de mettre à jour leur utilisation et leurs compétences numériques afin de faciliter cette transition. En Wallonie, le passage aux services numériques ne s'est pas fait au même rythme et la nécessité de numériser ses pratiques et ses démarches quotidiennes s'est sans doute révélée moins pressante pour les citoyens.

Tableau 5 – profils d'utilisateurs en Flandre et en Wallonie, 2019 et 2021

Nom du profil	Flandre		Wallonie
	2020	2021	2021
<i>Passionnés</i>	19	19	9
<i>Compagnons</i>	23	20	20
<i>Ambivalents</i>	18	19	29
<i>Insoumis</i>	21	25	10
<i>Éloignés</i>	18	17	32

Parallèlement, en Flandre, la proportion de citoyens plus positifs à l'égard des médias et des technologies numériques (à savoir, les profils « passionnés » et « compagnons » chute de 42 % à 39 %, mais demeure néanmoins 10 % plus élevée qu'en Wallonie (29 %). Cette baisse s'explique une fois de plus par l'impact de la crise du Covid-19 et le passage massif à l'enseignement à distance, au télétravail et aux services numériques. Les personnes faisant partie du profil des « compagnons » sont des utilisateurs intensifs en soi, mais sont davantage freinés dans leur utilisation parce qu'ils cherchent à avoir plus de contrôle et se sentent plus dépendantes de la technologie. Cette situation renvoie à l'hypothèse selon laquelle l'accélération de la numérisation induite par la crise sanitaire a incité ces personnes à développer un rapport plus critique à l'égard de la diffusion des technologies numériques dans la société. Cette attitude les aurait alors conduits à opter plus ou moins souvent et/ou consciemment pour une diminution de leurs usages, voire pour des déconnexions provisoires plus régulières. Le recul du profil « compagnons » en Flandre s'accompagne parallèlement d'une augmentation du profil de l'« insoumis », qui passe de 21 % à 25 %. Celui-ci se caractérise par une utilisation plutôt fonctionnelle des technologies numériques. La hausse de ce pourcentage s'explique sans doute par l'augmentation de la contrainte d'utilisation des technologies numériques dans le cadre de la crise sanitaire. Là encore, on observe une nette différence avec la Wallonie, de respectivement 25 % contre 10 %. L'accélération de la numérisation étant moins brutale en Wallonie qu'en Flandre, un engagement vers le monde numérique y est donc probablement moins prégnant.

En résumé, les données pointent une nouvelle externalisation de l'effet Mathieu. Celui-ci se manifeste plus précisément à deux égards. Tout d'abord, au niveau micro. Les chiffres tirés des profils indiquent que

proportionnellement 10 % de citoyens Flamands en plus – 39 % en Flandre contre 29 % en Wallonie – sont plus rapidement et aisément capables de tirer profit de l'utilisation des médias et des technologies numériques, tandis que davantage de citoyens wallons prennent leurs distances par rapport aux technologies numériques – 32 % contre 17 % en Flandre. L'effet Mathieu se manifeste également au niveau macro. Les chiffres montrent que les besoins numériques en Wallonie sont plus importants, mais que les ressources destinées à y répondre sont plus limitées, alors que les besoins numériques en Flandre sont moins conséquents mais que les ressources se révèlent nettement plus élevées. Le risque est donc bien réel de voir cette situation donner naissance à un pays à deux vitesses sur le plan de l'accès et de l'usage des technologies numériques, avec une mise en œuvre déséquilibrée d'une politique locale d'inclusion numérique, où la Flandre, renforcée sur le plan numérique, approfondit sans cesse sa transition numérique, tandis que la Wallonie perpétue son « retard » en la matière.

# PARTIE 3 : LES INÉGALITÉS FACE À LA NUMÉRISATION DES SERVICES ESSENTIELS

La numérisation des démarches quotidiennes a connu un essor inédit ces dernières années. La crise sanitaire a été un puissant moteur d'accélération d'une tendance déjà en cours avant son apparition. Ce mouvement de numérisation concerne aujourd'hui toutes sortes d'activités et de services, dont certains sont essentiels pour garantir la pleine inclusion des personnes dans la société<sup>15</sup>. C'est entre autres le cas des services administratifs<sup>16</sup>, de santé et bancaires. Les services relatifs à l'achat et à la vente de biens et de services (e-commerce) sont ici également pris en compte. En effet, ces pratiques sont devenues tellement courantes qu'elles participent à la participation et à l'intégration des individus à la société.

<sup>15</sup> La définition des services essentiels est tirée du site internet suivant : [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/access-essential-services\\_fr.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/access-essential-services_fr.pdf). Les services sont considérés comme « essentiels » lorsque leur faible ou leur non-utilisation est susceptible de générer des discriminations sur le plan de l'accès aux droits sociaux (e-administration et e-banque), 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 pour l'analyse ne couvrent évidemment pas l'éventail des services essentiels existants. Ce choix est plutôt tributaire des données disponibles dans l'enquête Statbel-Eurostat.

<sup>16</sup> Par « administration », il faut entendre ici tant les services des communes (p. ex. le bourgmestre, la police locale, la bibliothèque publique, le service Population...), que les services des provinces, des

Le recours au format numérique des services semble s'imposer aujourd'hui comme une norme en matière de consommation. Il l'est aussi devenu sur le plan de leur conception puisque de nombreux services sont développés prioritairement pour des utilisateurs d'internet ; ils sont conçus en format numérique « par défaut »<sup>17</sup>, un principe consacré officiellement en 2016 dans les plans d'action européens en matière d'administration en ligne et de simplification administrative (Commission européenne, 2016).

Ce chapitre se focalise sur l'utilisation de quelques services numériques 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 (démarches administratives, soins de santé, services bancaires et opportunités commerciales relatives à la consommation de biens et de services). Ces inégalités liées aux implications sociales des différences d'accès et d'utilisation font référence à ce l'on désigne communément aujourd'hui par « fracture numérique du troisième degré » (Ragnedda, 2017 ; Robinson et al., 2020 ; Van Deursen et Helsper, 2015).

régions (p. ex. le Forem), des communautés et des autorités fédérales belges (p. ex., SPF finance) ou encore des autorités européennes. Il faut également prendre en compte les hôpitaux publics et les institutions en charge des allocations sociales (comme l'INAMI et l'ONEM).

<sup>17</sup> Le format numérique par défaut désigne le fait de fournir de préférence les services aux citoyens par le canal numérique. Ceci implique que les voies « traditionnelles » : papier, guichet, téléphone deviennent secondaires, soient réduites (Digital first) voire soient supprimées (digital only).

## UTILISATION DES SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS : UNE HAUSSE GLOBALE SIGNIFICATIVE DANS LES TROIS RÉGIONS

Le tableau 6 témoigne d'une hausse globale significative de l'utilisation des divers services numériques essentiels entre 2019 et 2021 dans les trois régions du pays. L'évolution est d'une moindre mesure toutefois pour la banque en ligne (+2 %), dont le recours était déjà notable avant la crise.

L'augmentation la plus visible concerne l'utilisation des services administratifs en ligne. Cette hausse est d'autant plus intéressante à signaler que le recours aux services publics numériques a relativement stagné ces dernières années, et ce y compris au cours de la première année de la crise sanitaire en 2020 (Brotcorne, Faure et Vendramin, 2021).

Cette forte augmentation de l'usage des services essentiels numériques est en grande partie induite par la suppression (ne fut-ce que provisoire) de la plupart des alternatives au format numérique lors des deux des dernières années et pendant les périodes de confinement en particulier.

Cette période inédite semble aussi avoir bénéficié à l'e-commerce (+11 %) et à l'e-santé (+7 %). Pour ces derniers, plus d'un internaute sur deux de 16 à 74 ans en Belgique (53 %) déclare y avoir eu recours en 2021 contre 46 % en 2019 (+7 %). Cette proportion est toutefois nettement moindre en

Wallonie (43 % en 2021) qu'ailleurs (54 % à Bruxelles et 53 % en Flandre en 2021). On constate finalement une relative stagnation de l'utilisation de l'e-banque ces deux dernières années, excepté en région bruxelloise où la hausse est de 10 % par rapport à 2019.

Bien que des différences persistent dans l'usage des services entre les régions en faveur de la Flandre, Bruxelles-Capitale est la région dans laquelle la hausse de leur utilisation est la plus marquée entre 2019 et 2021. Dans cette région, l'évolution la plus significative concerne l'e-administration (+16 %), suivie de près par l'e-commerce (+15 %). On note aussi une hausse sensible de l'utilisation des services bancaires en ligne (+10 %) en comparaison aux deux autres régions (+1 % respectivement en Flandre et en Wallonie).

Il importe de rappeler que les disparités relatives au taux d'adoption selon le service et la région dépassent la seule question des compétences individuelles des citoyens. Ces différences sont aussi largement à imputer à l'offre de services limitée et/ou insuffisamment adaptée aux réalités des pratiques numériques des usagers dans leur diversité. On pense notamment au manque d'accessibilité des services numériques, à la difficulté d'utilisation des interfaces numériques disponibles, à la complexité du langage et des démarches en ligne, et surtout à la suppression progressive des alternatives hors ligne d'accès aux services (guichets) comme c'est le cas de plus en plus de banques ces dernières années.

Tableau 6 — évolution du taux d'utilisation des services essentiels selon les régions et en Belgique, 2019-2021 pour l'e-banque, l'e-commerce, l'e-administration et l'e-santé (en % d'utilisateurs)<sup>18</sup>

	Bruxelles-Capitale			Flandre			Wallonie			Belgique		
	2019	2021	Δ	2019	2021	Δ	2019	2021	Δ	2019	2021	Δ
<i>e-banque</i>	67	77	<b>+10</b>	82	83	<b>+1</b>	77	78	<b>+1</b>	79	81	<b>+2</b>
<i>e-commerce</i>	55	70	<b>+15</b>	65	73	<b>+8</b>	53	66	<b>+13</b>	60	71	<b>+11</b>
<i>e-administration</i>	65	81	<b>+16</b>	65	78	<b>+13</b>	63	75	<b>+12</b>	64	78	<b>+14</b>
<i>e-santé</i>	30	48	<b>+18</b>	42	49	<b>+7</b>	21	35	<b>+14</b>	34	45	<b>+11</b>

Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019, 2020 et 2021.

## DES ÉCARTS SE CREUSENT ENTRE DIFFÉRENTS GROUPES DE LA POPULATION

Entre 2019 et 2021, l'évolution de l'utilisation des services essentiels selon le niveau de diplôme (graphique 32) montre que la réduction la plus marquée des écarts concerne l'usage de l'administration : en 2021, 58 % des utilisateurs détenant un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur au maximum ont eu recours à l'e-administration contre 42 % en 2019 (+16 %). Parmi les internautes titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur, ce taux n'a augmenté que de 9 %, passant de 81 % en 2019 à 90 % en 2020. Autrement dit, on observe une augmentation plus nette de l'usage de l'e-administration parmi les utilisateurs les moins diplômés que parmi les plus diplômés, ce qui réduit l'écart entre ces deux groupes de 7 % (32 % d'écart en 2021 contre 39 % en 2019).

En revanche, concernant l'usage des services de santé en ligne, l'écart entre ces deux groupes de la population s'est accru de 6 % de 2020 à 2021 en passant de 24 % à 30 %. En effet, leur adoption a surtout été le fait

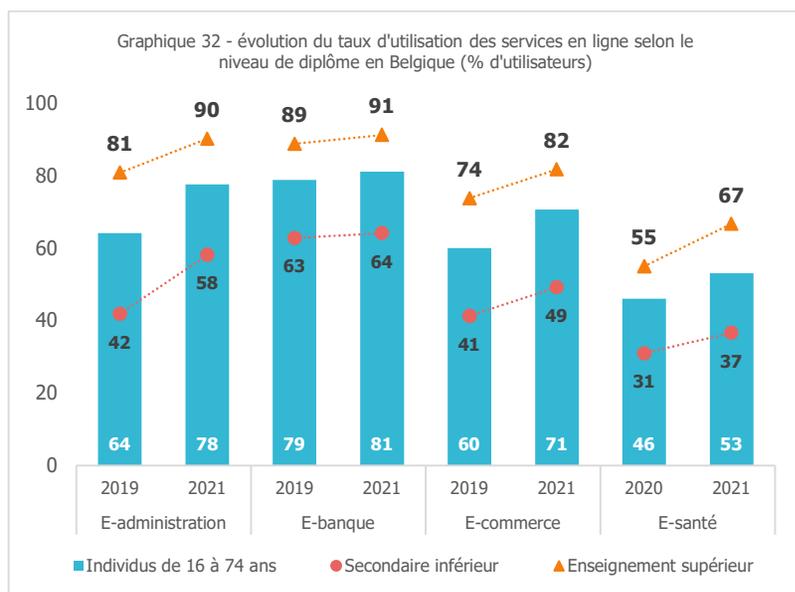
d'internautes détenant un diplôme de l'enseignement supérieur : dans cette catégorie, la part d'utilisateurs est passée de 55 % en 2019 contre 67 % en 2021 (+12 %). Parmi leurs homologues moins diplômés, la proportion d'usage demeure bien plus basse (37 %) et l'augmentation moins significative (+6 %).

Bien que l'utilisation des services bancaires numériques soit plébiscitée par l'ensemble des internautes âgés de 16 à 74 ans, l'écart selon le niveau de diplôme augmente de 1 % entre 2019 et 2021 et demeure ainsi significatif (27 % d'écart). Les conclusions d'une étude de l'ASBL Lire et Ecrire, tout récemment publiée dans la Revue Nouvelle (Galvan, 2022) témoignent une fois encore combien la dématérialisation des services financiers, accompagnée d'une suppression massive des agences, des bornes automatiques et d'autres repères matériels comme le papier par exemple mène à l'exclusion financière des personnes en situation d'illettrisme et de celles fragilisées sur le plan socio-économique et culturel en général. Cette étude rappelle ainsi que cette situation rend celles-ci bien souvent

<sup>18</sup> Afin de permettre la comparaison avec 2019, année pour laquelle nous ne disposons que de certains indicateurs, les données concernant l'e-santé présentée dans le tableau 6 ne retiennent que la part d'internautes ayant déjà pris un rendez-vous en ligne avec un professionnel de santé. Dans les graphiques qui suivent, la comparaison est systématiquement établie avec 2020 et non 2019 en ce qui concerne l'usage des services d'e-santé en raison de l'absence de données complètes disponibles pour 2019. L'indicateur de e-santé se base sur trois items : (1) prendre un rendez-vous auprès d'un médecin ou un autre professionnel de la santé; (2) consulter des informations personnelles de santé (p. ex., dossier médical global) en ligne; (3) consulter d'autres services de santé sur un site internet ou une application au lieu de rendre chez le médecin ou à l'hôpital (p. ex. en obtenant une ordonnance ou une consultation en ligne). Dans ce cas, une personne ayant répondu positivement à l'une de ces trois options au moins est considérée comme utilisatrice des services de l'e-santé.

dépendantes de la bonne volonté de leur entourage ou des travailleurs de première ligne pour les aider à accéder à ces services pourtant essentiels.

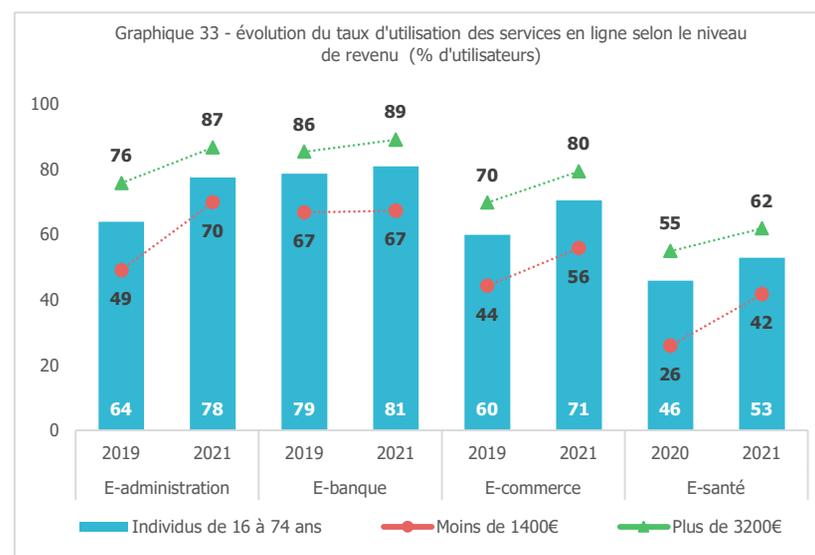
Pour l'e-commerce, l'écart d'usage entre ces deux groupes stagne à 33 % avec moins d'un internaute sur deux peu diplômé (49 %) qui recourt à l'e-commerce en 2021 contre 82 % de leurs homologues les plus diplômés.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019, 2020 et 2021.

Le graphique 33 indique une hausse plus significative de l'utilisation de l'administration en ligne parmi les internautes disposant de faibles revenus (49 % en 2019 contre 70 % en 2021) que par leurs homologues disposant de revenus élevés (76 % en 2019 contre 87 % en 2021). Bien que les

différences d'usage de l'e-administration restent significatives entre ces deux groupes (17 % d'écart), cette évolution réduit toutefois l'écart de 10 % par rapport à 2019. On observe une évolution similaire pour l'e-santé. L'écart entre ces deux groupes passe de 29 % en 2020 à 20 % en 2021. Il reste que 62 % d'utilisateurs confortables sur le plan financier ont eu recours à ce service en 2021 contre seulement 42 % de leurs homologues issus d'un « ménage pauvre ».



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019, 2020 et 2021.

Concernant l'utilisation de l'e-banque, on constate un accroissement des disparités entre les internautes selon leur niveau de revenu (+ 3 %). De fait, de 19% en 2019, cet écart passe à 22 % en 2021 avec 67 % d'utilisateurs issus d'un ménage à faibles revenus, une proportion qui stagne entre 2019

et 2021. Pour l'usage de l'e-commerce, l'écart diminue légèrement entre les deux groupes en passant de 26 % en 2019 à 24 % en 2021. Bien que le recours aux services marchands ait augmenté parmi les utilisateurs issus d'un « ménage pauvre », celui-ci ne concerne qu'environ un ménage pauvre sur deux, contre quatre ménages sur cinq parmi les ménages aisés sur le plan financier.

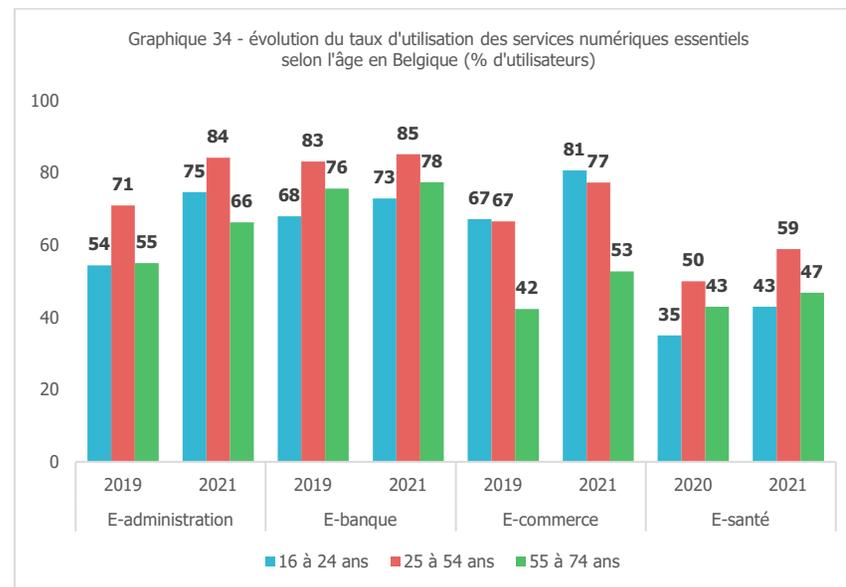
Par ailleurs, le graphique 34 révèle une hausse notable de l'utilisation des différents services essentiels numériques parmi les trois catégories d'âge quoique dans une moindre mesure pour les services bancaires en ligne.

Dans l'ensemble, les internautes de 25 à 54 ans restent les plus utilisateurs des divers services essentiels comparés aux deux autres groupes d'âge. L'utilisation de l'e-commerce fait toutefois figure d'exception puisque les jeunes de 16 à 24 ans y ont davantage recours que les 25-54 ans en 2021. Les seniors de 55 à 74 ans demeurent, sans surprise, bien moins utilisateurs de ces services commerciaux en ligne (53 % en 2021).

En ce qui concerne l'e-administration, on constate une hausse importante de son utilisation parmi les jeunes de 16 à 24 ans en particulier : alors que 54 % d'entre eux y avaient recours en 2019, cette proportion atteint 75 % en 2021, soit une hausse de 21 % en deux ans. Au cours des deux dernières années, cette hausse est de 13 % parmi les 25-54 ans et de 11 % parmi les 55-74 ans.

Quant aux services d'e-santé, bien que l'on constate une hausse de leur utilisation depuis 2019, ils demeurent dans l'ensemble bien moins plébiscités que les autres services en ligne. Dans ces deux catégories d'âge, ils sont

respectivement 43 % et 47 % à y avoir eu recours en 2021, soit donc encore moins d'une personne sur deux.

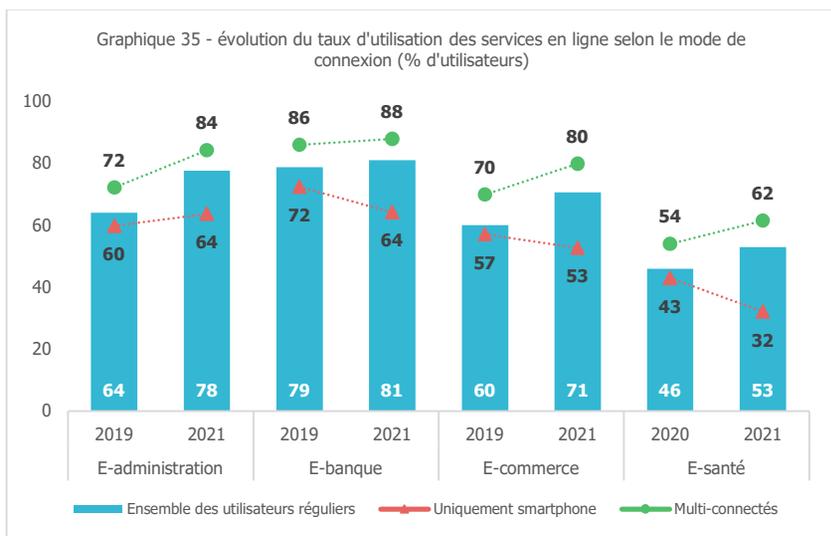


Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019, 2020 et 2021.

## LES SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS BÉNÉFICIENT AVANT TOUT AUX INTERNAUTES MULTI-CONNECTÉS ET À CEUX DISPOSANT DE SOLIDES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

Tout comme on sait déjà que l'accès aux technologies numériques ne conditionne pas automatiquement leur utilisation effective et autonome, l'usage d'internet n'assure pas pour autant une appropriation des services

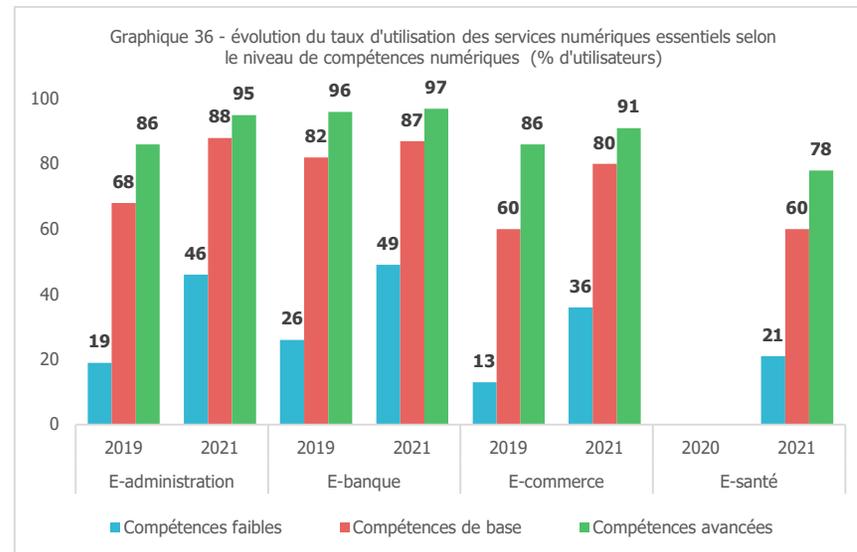
numériques dont l'usage est pourtant essentiel pour être en mesure de participer aux diverses activités de la vie quotidienne. L'objectif de cette section est de montrer que le type de terminal par lequel les internautes accèdent à internet ainsi que le niveau de compétences dont ils disposent influencent nettement la probabilité de recourir aux services numériques essentiels.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019, 2020 et 2021.

Le graphique 35 confirme que de moins bonnes conditions d'accès à internet contrarient de façon plus significative qu'auparavant le recours aux services numériques essentiels. De fait, les disparités d'utilisation entre les internautes « multi-équipés » et ceux ne disposant que d'un smartphone se

creusent ces deux dernières années pour tous les services en ligne en défaveur de ces derniers. En 2021, l'écart entre les deux groupes est singulièrement élevé pour l'e-santé : celui-ci est de 30 % avec seulement 32 % d'utilisateurs parmi les internautes ne détenant qu'un smartphone, contre 62 % parmi leurs homologues multiconnectés (une hausse de l'écart de 19 % entre 2020 et 2021). Les écarts se creusent aussi nettement pour l'usage de l'e-commerce (passant de 13 % d'écart en 2019 à 27 % en 2021), de l'e-banque (passant de 14 % à 24 %) et de l'e-administration (passant de 12 % à 20 %).



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019, et 2021.<sup>19</sup>

<sup>19</sup> Pas de données disponibles en 2020 pour l'e-santé.

Par ailleurs, le graphique 36 indique une hausse significative de l'utilisation des différents services essentiels parmi les internautes détenant de faibles compétences numériques entre 2019 et 2020<sup>20</sup>. Néanmoins, les disparités entre ces derniers et leurs homologues détenant des compétences numériques avancées persistent. Les écarts sont particulièrement notables pour l'e-commerce (55 %) en 2021. Quant à l'utilisation de l'administration en ligne, moins d'un internaute sur 2 détenant de faibles compétences (46 %) l'utilise contre 95 % de leurs homologues aux compétences avancées. L'écart demeure donc conséquent en 2021 (49 %). La difficulté des publics disposant d'une maîtrise fragile des technologies numériques à recourir aux services essentiels en ligne rejoint les constats de l'enquête « exclusion numérique » menée par le « GT exclusion numérique » schaarbeekoïse auprès d'une centaine de travailleurs sociaux de la commune (Massart, Caldarini et Semal, 2022). Les difficultés recensées les plus récurrentes débouchant, selon ces derniers, sur une demande d'accompagnement concernent les démarches relatives à la déclaration d'impôt (SPF Finances), à la demande de bourse d'étude (Fédération Wallonie Bruxelles), à l'obtention de documents sur Irisbox, le guichet électronique des administrations de la Région bruxelloise, ainsi qu'à l'obtention du Covid Safe Ticket (SPF Santé). D'ailleurs, pour plus de 8 travailleurs sociaux interrogés sur 10, le passage des services publics au format numérique rend ces derniers difficilement accessibles voire inaccessibles pour leurs publics, généralement précarisés sur le plan socio-économique et/ou culturel.

---

<sup>20</sup> L'absence de données disponibles en 2019 portant sur l'utilisation des services de santé en ligne selon les compétences numériques générales qui sont identiques à celles de 2021 ne permet pas la mise en évidence d'une évolution pour ce service.

Il est par ailleurs important de rappeler que les difficultés d'accès à ces services administratifs, dont le recours est une condition essentielle pour bénéficier effectivement de ses droits sociaux, sont loin d'être seulement liées au strict manque de compétences numériques. Comme le pointe l'enquête schaarbeekoïse, les difficultés les plus fréquentes dans l'accès aux droits sociaux par la voie numérique procèdent aussi, selon plus de 9 travailleurs sociaux interrogés sur 10, d'une difficulté de compréhension des procédures administratives. Les autres raisons évoquées les plus fréquentes sont les difficultés à trouver les informations nécessaires sur internet, le manque de maîtrise du français ou du néerlandais ainsi que les difficultés de lecture et d'écriture. Ces résultats soulignent en creux que les politiques et les initiatives en faveur de la « montée en compétences numériques » des citoyens sont certes nécessaires, mais à elles seules insuffisantes si l'objectif est de maintenir l'accès aux services essentiels numériques à tous de manière équitable.

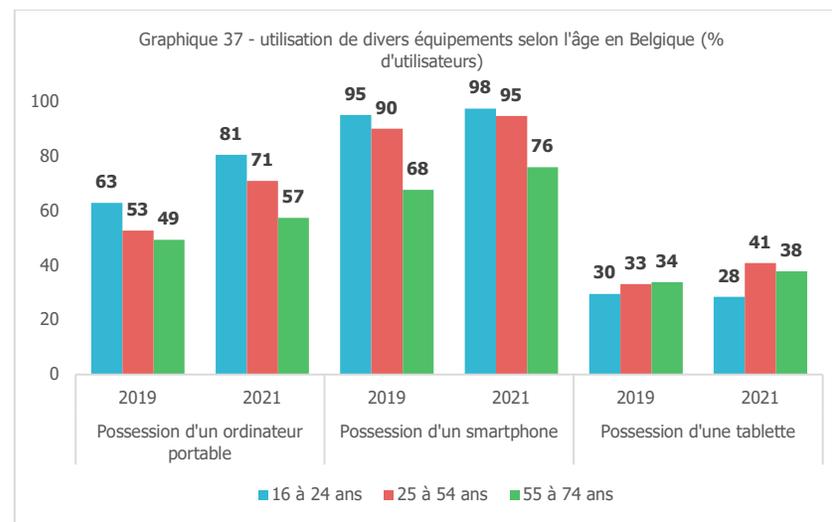
L'ensemble des résultats présentés ci-dessus confirme, donc une fois encore, que les services numériques essentiels demeurent dans l'ensemble utilisés avant tout par des internautes multi-équipés et aguerris, disposant de solides compétences numériques.

## PARTIE 4 : RETOUR SUR TROIS PUBLICS-CIBLES : LES JEUNES, LES SENIORS ET LES CHERCHEURS D'EMPLOI

Ce baromètre avait pour objectif de tracer l'évolution des inégalités liées à l'accès, aux compétences et à l'usage des services numériques essentiels dans une société désormais largement numérisée. Ce dernier chapitre focalise sur trois publics : les jeunes de 16 à 24 ans, les seniors de 55 à 74 ans et les chercheurs d'emploi. Ce choix tient, d'une part, aux défis spécifiques auxquels ces publics sont aujourd'hui confrontés vis-à-vis de l'usage des technologies numériques. Il tient, d'autre part, à la volonté de proposer une réflexion allant au-delà des catégories d'âge considérées dans l'enquête fédérale portant sur l'utilisation des TIC par les ménages et les individus. Pour rappel, les données collectées dans le cadre de cette enquête concernent uniquement les individus âgés de 16 à 74 ans. Si elles sont représentatives des tendances observées quant à l'évolution globale des inégalités numériques, ce chapitre permet toutefois d'approfondir les mécanismes sous-jacents à ces disparités socio-numériques.

### LES JEUNES : LE MYTHE DES « DIGITAL NATIVES » MULTI-TÂCHES À L'ÉPREUVE DES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES

En termes absolus, la jeune génération en Belgique est plus connectée à internet que jamais auparavant. En 2021, 81 % des jeunes âgés de 16 à 24 ans recourent à un ordinateur portable et 98 % d'entre eux utilisent un smartphone, ce qui constitue une part plus importante que dans les autres groupes d'âge de la population. Ce public est aussi celui qui est le plus « multi-connecté » : 85 % des jeunes sont dans ce cas, contre 74 % des 25-54 ans et 50 % des 55-74 ans.

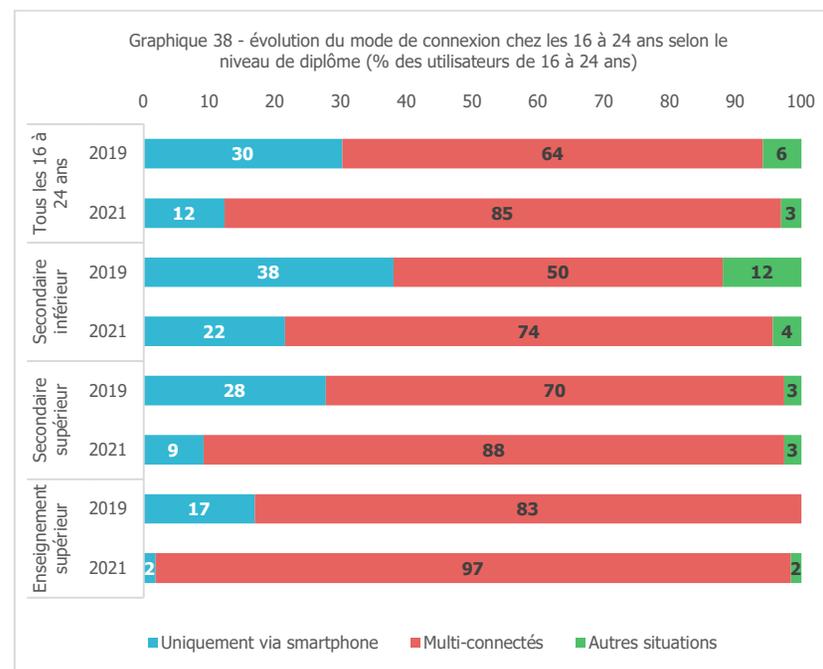


Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

Cette jeune génération de « natifs du digital » (*digital natives*) se distinguerait des précédentes par le fait d'avoir grandi dans un univers baigné de technologies numériques. L'exposition précoce à ces outils entraînerait certaines « ruptures », notamment cognitives. Aussi, les jeunes seraient-ils à la fois « naturellement » plus équipés et plus compétents que leurs aînés. L'une de leurs caractéristiques principales serait leur aptitude à être « multi-tâches », c'est-à-dire à pouvoir traiter davantage d'informations simultanément et à pouvoir passer plus facilement d'un équipement ou d'un usage à l'autre que les générations précédentes (Kirschner & de Bruyckere, 2017).

Or, plusieurs études menées à l'étranger tendent à démontrer que les individus nés à partir des années 1980 n'auraient pas systématiquement d'usages plus variés, de meilleures compétences et connaissances en matière de technologies et, dès lors, que cette génération ne serait pas tant en rupture que cela par rapport à la précédente. Deux arguments participent notamment à déconstruire ce mythe des *digital natives* et à alimenter la réflexion sur les besoins en matière d'éducation aux médias numériques des jeunes.

Premièrement, les données présentées dans ce baromètre rappellent que derrière les catégories statistiques existent des réalités plurielles. Les jeunes n'échappent pas à cette logique. Les analyses soulignent la persistance de disparités selon les conditions de vie, lesquelles sont en partie influencées par celles de leurs parents lorsqu'ils sont encore à leur charge.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

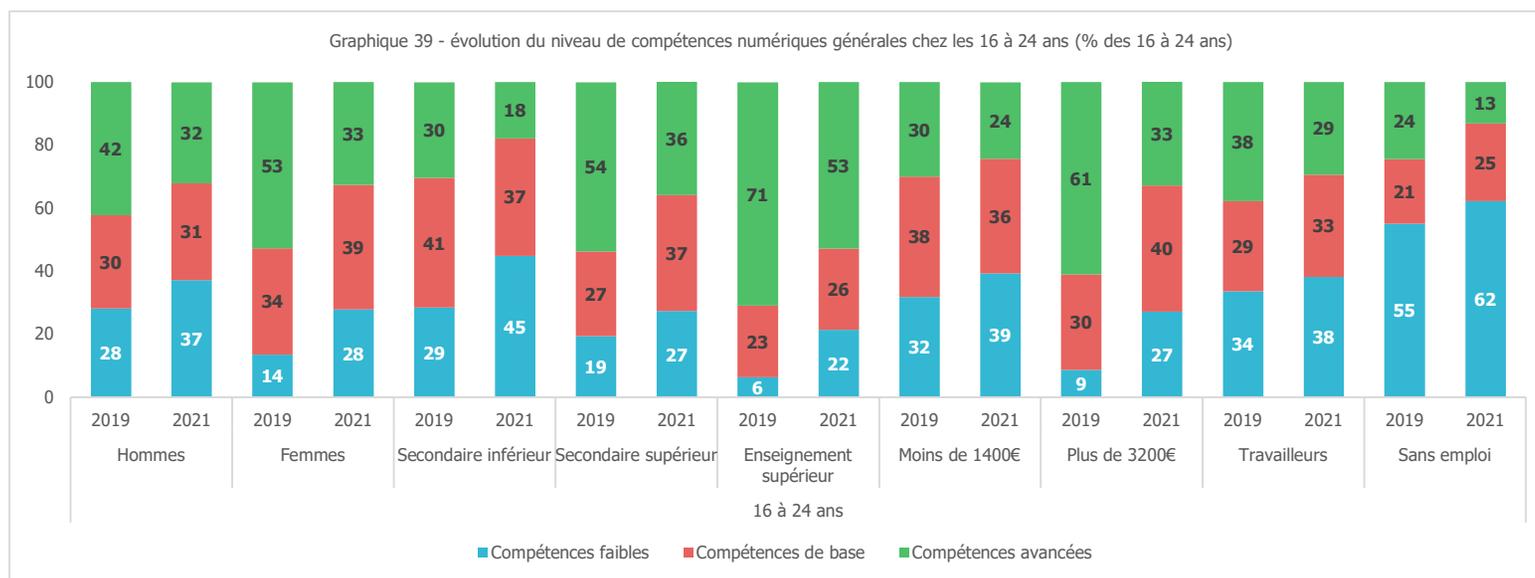
Pour rappel, si la part globale de jeunes dont le smartphone est le seul moyen d'accès à internet a diminué de plus de moitié en deux ans (passant 30 % en 2019 à 12 % en 2021), un écart de 20 % persiste entre les jeunes détenant au maximum un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur (22 %) et leurs homologues diplômés de l'enseignement supérieur (2 %).

En 2019, la moitié des jeunes faiblement diplômés (50 %) n'était pas multi-connectée, contre 17 % des jeunes détenant un haut niveau de diplôme. Cette proportion a certes évolué au cours des deux dernières années.

Toutefois, plus d'un quart (26 %) des jeunes détenant un niveau de diplôme peu élevé ne demeure pas multi-connecté. Seuls 4 % des détenteurs d'un diplôme de l'enseignement supérieur sont dans ce cas. Ces données chiffrées pointent une première limite à l'argument des natifs multitâche : nombre d'entre eux demeurent aujourd'hui « mono-équipés ».

## COMPÉTENCES NUMÉRIQUES ET JEUNE GÉNÉRATION

**Le graphique 39 indique qu'un tiers des jeunes de 16 à 24 ans (33 %) possède de faibles compétences numériques générales.** Près d'un jeune sur 2 peu diplômé (45 %) est dans ce cas. C'est proportionnellement deux fois plus que parmi les plus diplômés (22 %).



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

39 % des jeunes à faibles revenus détiennent de faibles compétences numériques, contre 27 % de ceux bénéficiant de hauts revenus. Parmi ces derniers, notons toutefois qu'ils sont 3 fois plus aujourd'hui qu'il y a deux ans à avoir de faibles compétences numériques (9 % d'entre eux seulement étaient dans ce cas en 2019).

La part de jeunes femmes possédant de faibles compétences a, quant à elle, doublé en deux ans passant de 14 % à 28 %. Ces dernières demeurent cependant moins nombreuses que leurs homologues masculins (37 %) à être dans ce cas.

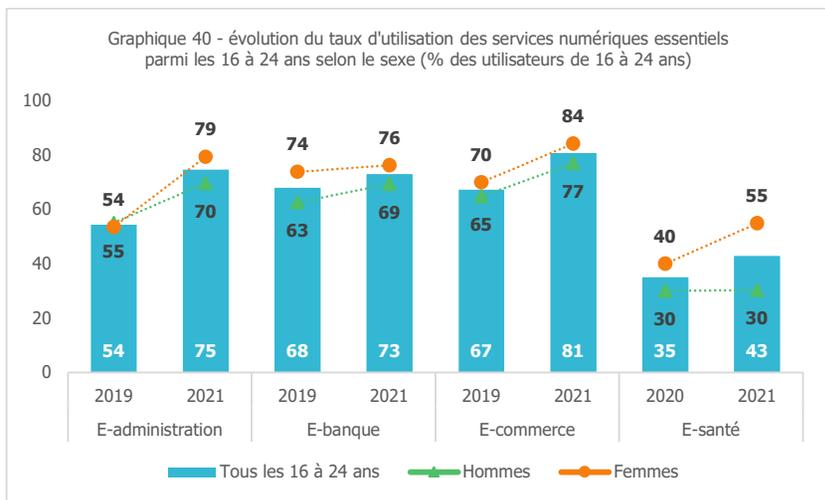
Enfin, le niveau de compétences numériques générales s'est un peu moins détérioré (- 4 %) parmi les jeunes travailleurs que les jeunes chercheurs d'emploi (-7 %). Ainsi, en 2021, plus de 6 jeunes sur dix sans emploi (62 %) détiennent de faibles compétences numériques contre 38 % de leurs homologues à l'emploi.

Le second argument permettant de déconstruire le mythe des *digital natives* porte sur la faiblesse des preuves empiriques concernant leur capacité à réaliser plusieurs tâches en même temps (« *multi-tasking*»). De fait, l'idée que les individus, en particulier les jeunes, développeraient des aptitudes à être « multi-tâches » grâce aux technologies numériques est moins évidente qu'elle n'en paraît. Les recherches tendent à montrer que si les jeunes acquièrent certaines capacités au fur et à mesure qu'ils approfondissent leurs usages, ces aptitudes relèvent davantage de l'habileté à passer rapidement d'une tâche à l'autre (« *task-switching*») que de la capacité à réaliser plusieurs tâches en même temps (« *multi-tasking*»). À ce titre, les jeunes auraient une meilleure connaissance des outils que leurs aînés, mais

ceci n'implique pas pour autant qu'ils détiennent de meilleures capacités d'abstraction et d'orientation de leurs usages selon leurs besoins (Van Deursen, 2010). Cette vision des jeunes « multi-tâches » peut en outre être mise en regard des usages des jeunes en âge scolaire, lesquels apparaissent en réalité plutôt routiniers et limités à quelques applications phares (Brotcorne, 2019).

### USAGES DES SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS PARMIS LES JEUNES

Le graphique 40 portant sur l'utilisation des services numériques essentiels parmi les 16-24 ans selon le sexe pointe un constat intéressant : celui d'une part plus grande d'utilisatrices que d'utilisateurs de ces divers services. On constate en particulier une hausse plus importante de l'utilisation de l'e-administration parmi les jeunes femmes (+25 %) que parmi les jeunes hommes (+15 %). La tendance est similaire pour l'e-commerce, quoique dans une moindre mesure. En ce qui concerne l'e-santé, la part de jeunes utilisatrices a augmenté de 15 % entre 2020 et 2021 (55 % d'utilisatrices en 2021) alors que celle de jeunes hommes stagne (on dénombre seulement 30 % d'utilisateurs en 2021). De manière intéressante, il ressort donc dans l'ensemble que l'appropriation des services numériques essentiels au sein de la jeune génération, ces deux dernières années, est davantage une réalité féminine que masculine.

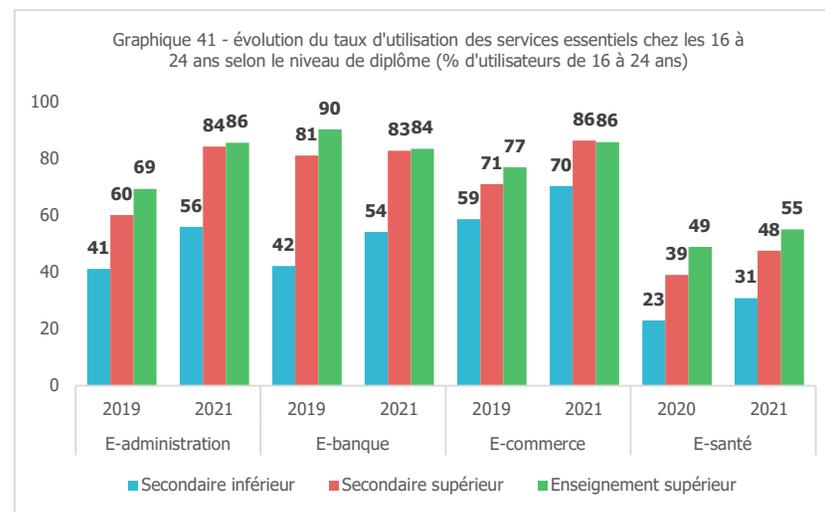


Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

Le graphique 41 portant sur l'usage des services numériques essentiels parmi les 16-24 ans selon le niveau de diplôme indique une hausse globale de leur recours par les jeunes, y compris par ceux titulaires d'un diplôme peu élevé. Il reste toutefois important de pointer l'accroissement des disparités d'utilisation entre les jeunes peu diplômés et leurs homologues détenant un diplôme de l'enseignement supérieur en ce qui concerne l'usage de l'e-administration : entre 2019 et 2021, l'écart passe de 28 % à 30 %. Seuls 56 % de jeunes peu qualifiés y ont recours en 2021, contre 86 % des plus diplômés. Le constat est similaire pour l'e-santé : l'écart passe de 20 % à 24 % et seuls 31 % des jeunes peu diplômés les ont utilisés en 2021.

Pour les autres services, en revanche, les disparités d'utilisation entre les jeunes en fonction du niveau de diplôme tendent à s'amoinrir. Notons

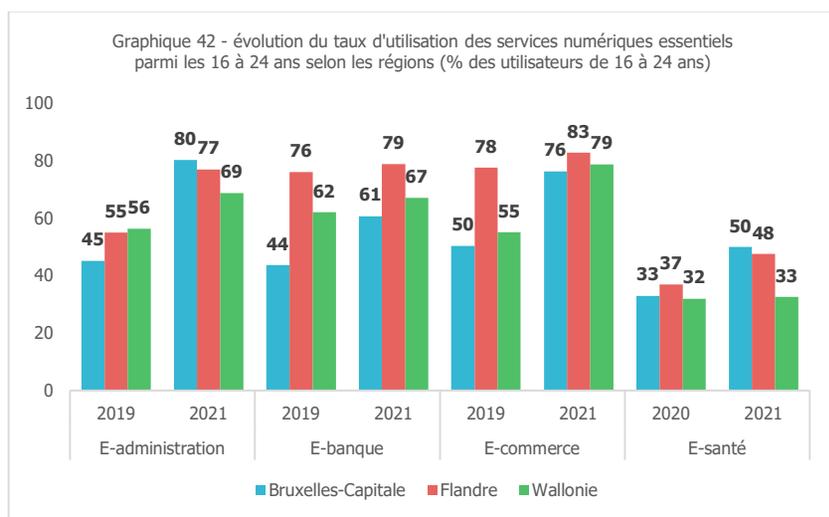
toutefois, qu'en 2021, seuls trois jeunes peu qualifiés sur dix (31 %) ont déjà utilisé les services de santé en ligne, contre plus d'un jeune sur deux parmi les plus diplômés (55 %).



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

Le graphique 42 portant sur l'utilisation des services numériques essentiels parmi les 16-24 ans selon les régions dévoile des différences notables pour l'usage de la plupart des services en faveur des jeunes flamands. Seuls, les services liés à l'administration en ligne font exception à la règle puisque, en 2021, les jeunes bruxellois semblent proportionnellement plus nombreux à les utiliser (80 %) que leurs homologues flamands (77 %) et surtout wallons (69 %). On observe, par ailleurs, une baisse des disparités d'usage entre les régions en ce qui concerne l'usage de l'e-banque et de l'e-commerce : les jeunes bruxellois et wallons « rattrapent » en quelque sorte à cet égard les

jeunes flamands. Quant aux services liés à la santé en ligne, on constate une hausse significative de leur appropriation par les jeunes bruxellois (+17 %) et flamands (+11 %) : environ un jeune sur deux (50 %) les a utilisés en 2021 dans ces deux régions. Leur usage stagne, en revanche, parmi les jeunes wallons : seul un tiers d'entre eux (33 %) déclare y avoir eu recours en 2021.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

En somme, l'expression de « natifs du digital », apparue au début des années 2000, englobe en réalité une cohorte d'individus aux âges bien différents et, dès lors, aux besoins potentiellement fort variables. De plus, les données tendent à montrer que cette catégorie ne s'affranchit pas des inégalités sociales intragénérationnelles qui la traversent (Brotcorne, 2019).

Plutôt que d'imputer aux jeunes générations des compétences qui leur seraient naturelles ou inhérentes, un renversement de la perspective permettrait à la fois de se prémunir de l'écueil d'une éducation (au numérique *au singulier* qui intégrerait un socle de compétences numériques, en réalité, non-maîtrisé par la plupart des jeunes générations, et de se concentrer sur les défis spécifiques que les usages du numérique posent aux jeunes, tels que le cyberharcèlement ou le regard critique sur les informations en ligne, par exemple.

## LES SENIORS : DES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES SOUS-ESTIMÉES PAR LES STATISTIQUES FÉDÉRALES

Les recherches portant sur les inégalités numériques ont de longue date identifié les seniors comme un public particulièrement exposé à des situations de vulnérabilité face à l'usage des technologies numériques. Actuellement, l'enquête fédérale sur l'utilisation des TIC par les ménages et individus menée par Statbel/Eurostat ne fournit pas de données sur les individus âgés de plus de 74 ans, ce qui entraîne potentiellement un biais sur l'état réel de cette problématique parmi les personnes plus âgées.

Néanmoins en Belgique, les études régionales wallonnes et flamandes incluent les seniors de plus de 74 ans dans leurs enquêtes. Elles tendent à confirmer la persistance de cette problématique. À titre illustratif, le Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons 2021 pointe que seuls 35 % des plus de 75 ans possèdent un smartphone et que près d'une personne sur deux (49 %) n'utilise pas quotidiennement internet (une hausse de 10 % par rapport à 2019). Le baromètre wallon calcule également un score de « maturité numérique », composé à partir du sentiment de

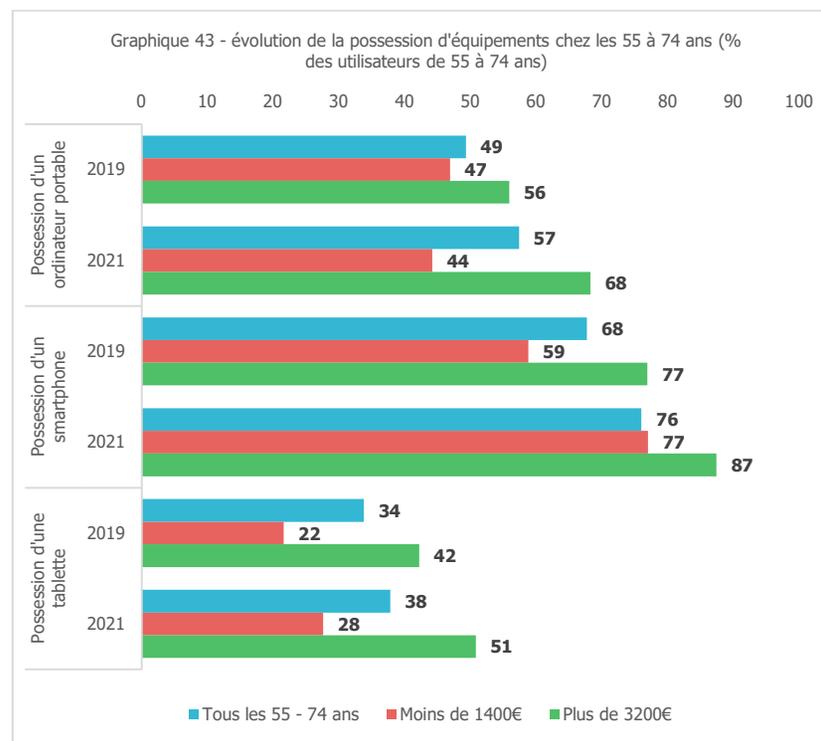
compétence numérique et des usages individuels. D'après ce score, plus de trois quarts (76 %) des plus de 75 ans ont un faible niveau de maturité numérique.

Ainsi, au même titre que la diffusion des technologies numériques n'a pas automatiquement amené toutes les jeunes générations vers des niveaux d'accès et de compétences numériques similaires, celle-ci n'a pas mené progressivement à une meilleure maîtrise des outils numériques par les aînés.

Pour autant, considérer l'âge comme seul indicateur de vulnérabilité numérique ne donne qu'une image partielle des enjeux qui traversent cette génération. Le niveau de revenu, le niveau d'éducation et la composition familiale jouent ici encore, un rôle important sur le plan des possibilités d'accès et d'usages des services en ligne.

Le graphique 4, présenté à la page 10 rappelle que le taux de connexion internet à domicile des personnes âgées de 55 à 74 ans est de 99 % pour ceux disposant d'un revenu élevé, tandis qu'il n'est que de 71 % parmi les 55 à 74 ans à bas revenus.

De plus, entre 2019 et 2021, les écarts entre les seniors selon le niveau de revenu se sont creusés en matière de type d'équipement utilisé. Par exemple, il passe de 9 % à 24 % pour l'utilisation d'un ordinateur portable.

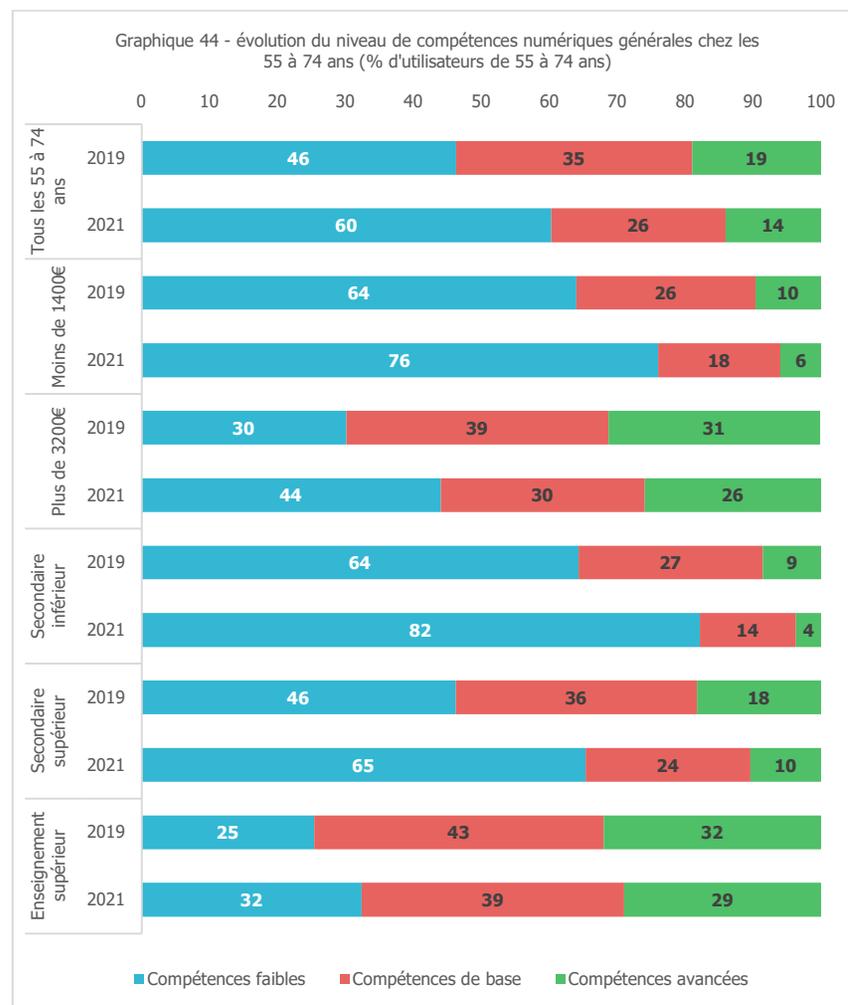


Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

Par rapport aux autres groupes d'âge de la population, les 55-74 ans se tournent plus fréquemment vers la tablette. Or, la possession de tablette a davantage augmenté parmi les seniors financièrement plus aisés (+9 %) que parmi ceux disposant de revenus peu élevés (+6 %) : ces derniers sont ainsi deux fois moins nombreux que les précédents à recourir à ce type d'équipements.

Sur le plan des compétences numériques générales, les disparités selon le niveau de revenu ont augmenté en deux ans et sont élevées. Parmi les seniors disposant d'un revenu confortable, 44 % d'entre eux ont de faibles compétences numériques en 2021. Cette proportion atteint 76 % parmi leurs homologues à bas revenus. La part des seniors peu compétents parmi ceux vivant avec de faibles revenus a nettement augmenté (+12 % d'individus aux compétences faibles); seuls 6 % de ce public détient, en revanche, des compétences numériques avancées. Cependant, une fragilisation des compétences numériques similaire peut être observée aussi parmi les seniors plus aisés financièrement (+14 %).

On dresse un constat semblable selon le niveau de diplôme. En 2019, l'écart entre les seniors peu diplômés et ceux titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur était de 39 %. Cet écart atteint 50 %, en 2021, avec plus de 8 seniors peu diplômés sur 10 (82 %) détenant de faibles compétences numériques.



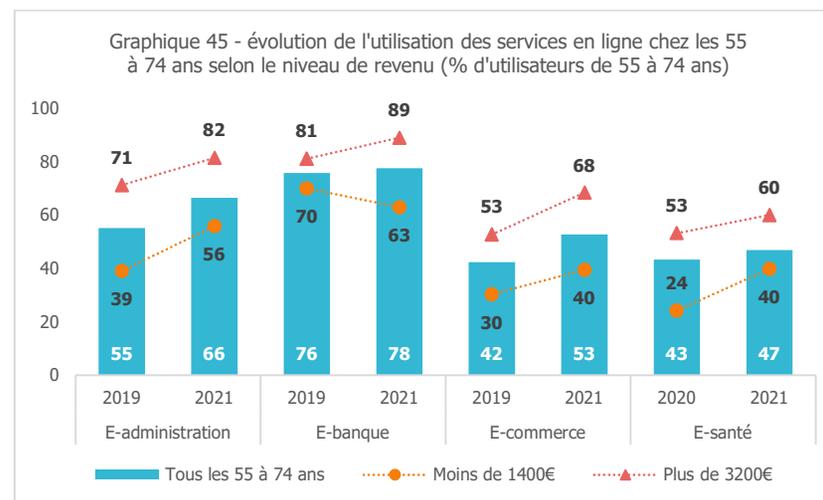
Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

En 2021, 9 % de la population belge est âgée de plus de 75 ans<sup>21</sup> (environ 415 000 hommes et 618 000 femmes). Dans un contexte de vieillissement de la population, l'enjeu des inégalités sociales numériques auprès des seniors persiste et les écarts se creusent au sein de cette génération, en particulier en ce qui concerne l'utilisation des services essentiels en ligne. Comme déjà montrés dans la partie 3 (voir graphique 34, p. 46), les individus âgés de 55 à 74 ans comptent parmi ceux qui utilisent le moins les services essentiels numériques en comparaison aux plus jeunes groupes d'âge. Pour rappel, par exemple, en 2021, moins d'un internaute de 55 à 74 ans sur deux (47 %) recourt aux services de santé en ligne, contre 59 % parmi les 25 à 54 ans.

Or, les personnes âgées constituent un groupe dont la santé a tendance à se fragiliser et dont les besoins de recourir aux soins de santé sont par conséquent susceptibles d'être plus importants. L'usage des services de santé en ligne soulève, dès lors, un enjeu particulier au regard de ces publics, en particulier les plus défavorisés sur le plan socio-économique. Durant la crise sanitaire, le rapport à la santé a été effectivement intensivement médié par les technologies numériques, qu'il s'agisse de l'accès aux soins de santé (prise de rendez-vous chez un médecin, consultation en ligne, etc.) ou des outils singuliers de gestion de la pandémie (certificats Covid, résultats de test, etc.).

Dans un contexte où la précarité financière constitue déjà un facteur de renoncement aux soins de santé, les difficultés d'appropriation des services numériques de santé par les publics âgés, en particulier les plus économiquement défavorisés, en raison de difficultés d'accès, d'un manque

de compétences ou de compréhension des démarches à effectuer, soulèvent la question du rôle de la numérisation des services dans le renforcement de logiques préexistantes de non-recours aux soins, précisément au sein d'une partie de la population dont les besoins en soins de santé sont susceptibles d'être les plus grands.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

Le graphique 45 illustre cette tendance : seuls 40 % des personnes de 55 à 74 ans disposant de bas revenus sont utilisatrices des services d'e-santé, contre 60 % de leurs homologues plus confortables sur le plan financier.

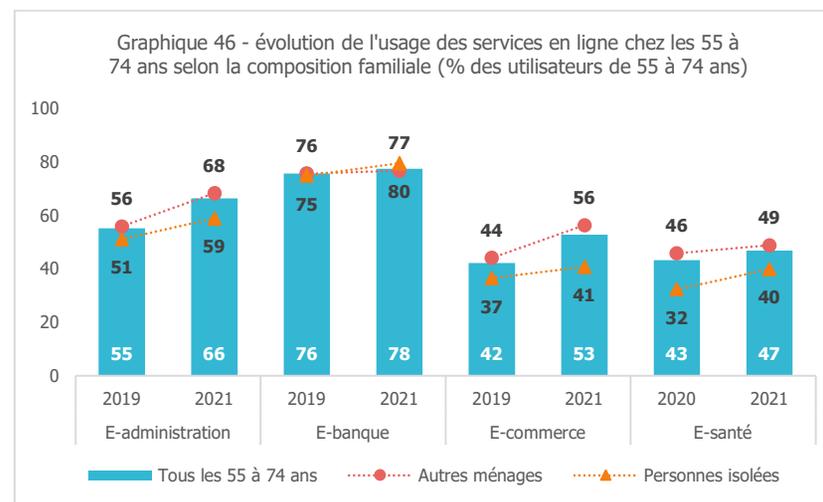
<sup>21</sup> Données Statbel, 2022.

Ce constat s'applique par ailleurs à l'ensemble des services en ligne considérés. C'est en matière d'e-banque que l'écart entre ces deux groupes de personnes âgées s'est le plus creusé entre 2019 et 2021 (il passe de 11 % à 26 %). L'écart entre ces deux groupes augmente aussi en matière d'utilisation de de l'e-commerce (+ 5 % en deux ans). Il faut ici bien sûr mettre en évidence le poids du revenu dans les possibilités d'achat de biens et services en ligne. En matière d'e-administration, on note une hausse de 17 % d'utilisateurs à bas revenus entre 2019 (39 %) et 2021 (56 %), mais un écart significatif demeure selon le niveau de revenu (26 %).

En 2019, Financité a consacré un volet de son rapport annuel sur l'inclusion financière en Belgique (Bero & Fily, 2019) aux difficultés que rencontrent les personnes âgées face à la numérisation des services bancaires<sup>22</sup>. Aux côtés des problématiques liées aux inégalités numériques précitées, le rapport rend aussi compte des effets du vieillissement sur les capacités cognitives et motrices, lesquelles sont susceptibles de rendre l'appropriation des services bancaires numériques plus complexe et/ou plus chronophage.

Ces données, complétées par les données concernant l'utilisation des services en ligne par les seniors selon qu'ils sont ou non isolés<sup>23</sup>, pointent ainsi des situations de vulnérabilité particulièrement importantes au sein de la population au-delà de 55 ans.

<sup>22</sup> L'inclusion financière y est définie comme « un processus par lequel une personne peut accéder à et/ou utiliser des services et produits financiers proposés par des prestataires "classiques", adaptés à ses besoins et lui permettant de mener une vie sociale normale dans la société à laquelle elle appartient »

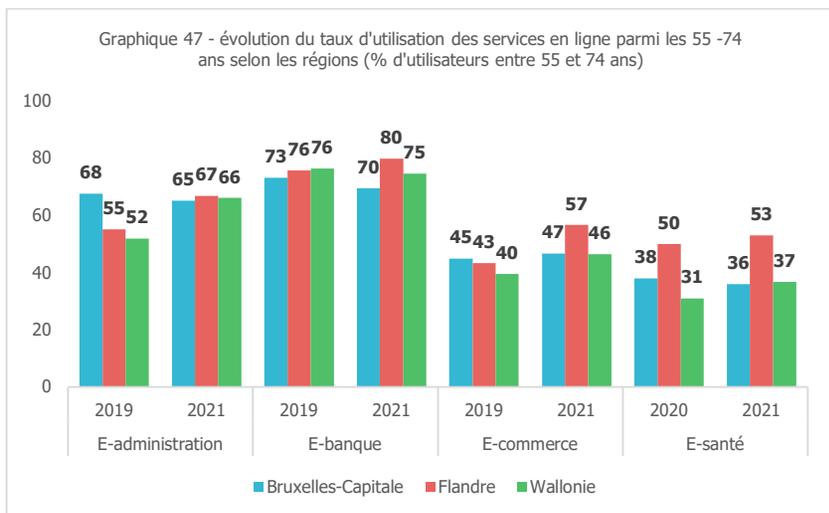


Finalement, le graphique 47 montre des différences variables sur le plan de l'usage entre les seniors des différentes régions selon les services considérés. Ainsi, entre 2019 et 2021, l'usage de l'e-administration par les seniors a augmenté en Flandre et en Wallonie, et apparaît désormais relativement similaire dans les trois régions du pays. Par contre, des disparités apparaissent en faveur des seniors flamands en ce qui concerne l'usage de la banque en ligne, de l'e-commerce et surtout de l'e-santé. Pour ce dernier service, plus d'un senior flamand sur deux (53 %) déclare y avoir recours en 2021, contre respectivement 37 % et 36 % de leurs homologues wallons et bruxellois. Ce constat fait écho au risque déjà souligné quant aux

(p. 4). Pour une vue actualisée sur l'état de l'inclusion financière en Belgique en 2021, voir le rapport de Financité 2021.

<sup>23</sup> Autres ménages, hors familles monoparentales.

difficultés de recours aux soins de santé que cette faible appropriation des services de santé en ligne est susceptible d'engendrer.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

Cela étant dit, les données sur les plus de 55 ans ne peuvent pas pour autant entretenir le présupposé selon lequel les personnes âgées du fait d'avoir grandi dans une société sans technologies seraient « réfractaires » et peu compétentes en la matière. De fait, les analyses montrent, d'une part, de grandes disparités dans l'appropriation des technologies numériques parmi les seniors selon les conditions de vie. D'autre part, la relative méfiance affichée par de nombreux seniors à l'encontre de l'usage des technologies numériques peut refléter, non pas seulement un manque de compétences

en la matière, mais aussi une certaine expérience permettant de poser un regard plus critique que les jeunes générations sur les usages des technologies numériques.

## LES CHERCHEURS D'EMPLOI : DES DIFFICULTÉS QUI LES DÉSAVANTAGENT DANS LEUR RECHERCHE D'EMPLOI

Les statistiques officielles font état d'environ 320 000 personnes au chômage en Belgique pour l'année 2021, ce qui représente un taux de chômage de 6 %<sup>24</sup>. Ce taux s'élève à 12 % en Région de Bruxelles-Capitale, 4 % en Région flamande et 9 % en Région wallonne.

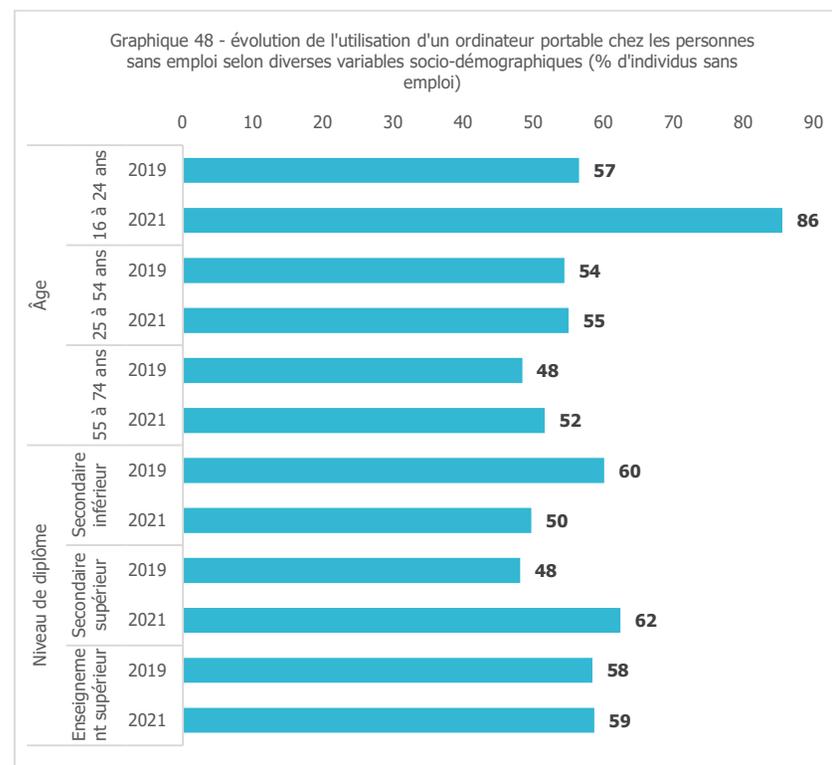
Dans les trois régions du pays ces dernières années, les agences régionales pour l'emploi ont, chacune, développé des services en ligne consacrés à la recherche d'emploi : inscription, moteurs de recherche, candidatures, etc. Si les personnes qui le souhaitent peuvent encore bénéficier d'un rendez-vous en agence pour réaliser leurs démarches de recherche d'emploi, la possession d'outils numériques et la maîtrise de certaines compétences numériques, en particulier celles relatives à l'écrit et à la bureautique, constituent néanmoins des éléments prépondérants dans ce cadre.

<sup>24</sup> Données Statbel, 2022.

L'ordinateur (fixe ou portable) constitue un outil de plus en plus incontournable pour réaliser ce type de démarches (tableau 7). Entre 2019 et 2021, on observe une hausse de 8 % en matière d'utilisation d'un ordinateur portable parmi les personnes sans emploi (en comparaison, cette hausse est de 28 % chez les travailleurs). 59 % d'entre elles l'utilisent en Belgique. Cette proportion est sensiblement plus élevée dans les régions bruxelloise (64 %) et flamande (61 %) qu'en Wallonie (53 %).<sup>25</sup>

	2019		2021
<b>Travailleurs</b>	<b>53</b>	↑	<b>81</b>
<b>Sans emploi</b>	<b>53</b>	↑	<b>59</b>
<i>Bruxelles-Capitale</i>	55	↑	64
<i>Flandre</i>	55	↑	61
<i>Wallonie</i>	53	≈	53

Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

Les données font apparaître que ce sont en particulier les jeunes sans-emploi qui ont eu un recours plus intensif à l'ordinateur portable entre 2019 et 2021 (+29 %), en comparaison avec les individus sans emploi plus âgés,

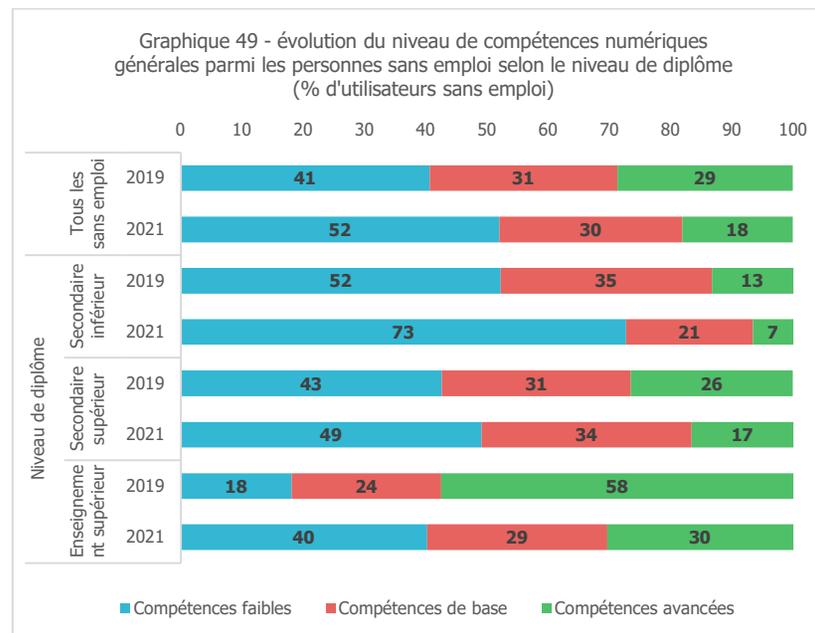
<sup>25</sup> Données non disponibles pour 2019.

chez qui ces usages ont peu augmenté en général (+1 % chez les 25 à 54 ans et +4 % chez les 55 à 74 ans).

La ventilation de l'utilisation d'un ordinateur portable en fonction des niveaux de diplômes parmi les personnes sans emploi montre une diminution de son recours parmi les diplômés de l'enseignement secondaire inférieur (-10 %) et de légères hausses parmi les franges de la population avec des niveaux de diplômes plus élevés. Ces données sont toutefois à prendre avec précaution dans la mesure où elles ne spécifient pas si les personnes ont par ailleurs l'usage d'un ordinateur fixe. On peut néanmoins en tirer le constat suivant : les personnes en recherche d'emploi sont loin d'être utilisatrices toutes d'un ordinateur portable, équipement pour lequel on a pourtant observé la plus forte augmentation du taux d'utilisation entre 2019 et 2021. On peut dès lors faire l'hypothèse qu'une part importante de personnes en recherche d'emploi réalise leurs démarches sur d'autres types d'équipements (dont l'ordinateur fixe) ou par le biais d'autres canaux (rendez-vous en face à face). Leurs démarches sont alors conditionnées à la possibilité d'accéder à ces équipements depuis des lieux publics ou directement depuis les agences régionales pour l'emploi.

En 2021, un peu plus de la moitié (52 %) des personnes sans emploi détient de faibles compétences numériques. Sans surprise une fois encore, c'est parmi les chercheurs d'emploi les moins qualifiés que la proportion d'utilisateurs détenant de faibles compétences est la plus importante et atteint pas moins de 73 %. Parmi leurs homologues diplômés de l'enseignement supérieur, ils sont toutefois quand même 40 % à être dans ce cas. Comme déjà pointée dans la partie 2 du rapport, cette forte baisse des compétences numériques entre 2019 et 2021 peut en partie être

imputée à la prise en compte des compétences en matière de sécurité en ligne depuis 2021.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

Le fait de posséder un niveau de compétences numériques de base prend son sens notamment au regard des usages qui jalonnent la vie professionnelle des individus. La numérisation pose aujourd'hui de nombreux défis en matière d'usages liés à l'insertion socio-professionnelle. Parmi les usages analysés dans l'enquête Statbel, quatre d'entre eux apparaissent comme incontournables lors d'une recherche d'emploi. Il s'agit

de l'utilisation d'une boîte mail, l'utilisation d'un traitement de texte, le fait de postuler en ligne et de suivre une formation/un cours en ligne. Ce dernier point constitue par ailleurs un usage qui s'est particulièrement développé à la suite des contraintes imposées par la crise sanitaire.

Être en mesure de consulter ou d'envoyer un e-mail fait partie des tâches courantes dans le cadre d'interactions en ligne. C'est particulièrement le cas pour des échanges officiels avec les services administratifs, diverses institutions publiques ou dans le cadre d'une recherche d'emploi.

Tableau 8 — évolution de l'utilisation de l'email et du traitement de texte chez les personnes sans emploi (en % d'utilisateurs sans emploi)

	Envoyer ou recevoir des e-mails		Traitement de texte	
	2019	2021	2019	2021
<b>Tous les individus</b>	<b>89</b>	<b>↑ 91</b>	<b>60</b>	<b>≈ 60</b>
<b>Sans emploi</b>	<b>87</b>	<b>↑ 92</b>	<b>47</b>	<b>↑ 54</b>
<i>Hommes</i>	84	89	49	55
<i>Femmes</i>	90	96	44	51
<i>16 à 24 ans</i>	89	91	43	59
<i>25 à 54 ans</i>	87	94	51	54
<i>55 à 74 ans</i>	81	88	35	48
<i>Moins de 1400 €</i>	84	87	38	49
<i>Plus de 3200 €</i>	100	96	73	66
<i>Secondaire inférieur</i>	<b>84</b>	<b>87</b>	<b>27</b>	<b>32</b>
<i>Secondaire supérieur</i>	<b>85</b>	<b>91</b>	<b>46</b>	<b>55</b>
<i>Enseignement supérieur</i>	<b>94</b>	<b>97</b>	<b>81</b>	<b>69</b>

Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

**Or, la consultation et l'envoi d'e-mail n'ont rien d'évident pour une partie de la population.** Pour beaucoup d'individus, l'e-mail ne fait pas partie des usages de la vie courante en raison d'habitudes culturelles davantage basées sur l'oralité ou en raison de difficultés de lectures et d'écritures.

**En 2021, près d'un individu sur 10 (9 %) n'utilise pas l'e-mail. C'est une proportion légèrement inférieure à 2019 (-2 %).** Parmi les personnes sans emploi, les femmes (96 %) sont généralement un peu plus utilisatrices de l'e-mail que les hommes (89 %). Les écarts en matière d'âge se sont par ailleurs réduits entre 2019 (8 %) et 2021 (3 %). Enfin, c'est parmi les personnes sans emploi avec les niveaux de diplôme les moins élevés qu'on note la moindre part d'utilisateurs de l'e-mail (87 % en 2021), en comparaison avec les individus sans emploi les plus diplômés (97 %).

**En revanche, l'utilisation du traitement de texte n'a pas évolué durant ces deux dernières années : 40 % d'individus ne l'utilisent pas.** Bien entendu, certaines situations professionnelles ou personnelles n'impliquent pas la nécessité d'utiliser un traitement de texte au quotidien. Néanmoins, cette donnée peut être mise en regard du nombre important de démarches aujourd'hui nécessitant le recours à un traitement de texte (rédiger une lettre, rédiger un CV, etc.) dans le cadre d'une recherche d'emploi.

Ainsi, en 2021, près de la moitié des personnes sans emploi n'utilise pas de traitement de texte (46 %). Si l'utilisation du traitement de texte a augmenté parmi les personnes sans emploi de tous âges ces deux dernières années, l'écart entre les plus âgés et les plus jeunes se maintient en faveur de ces derniers. Enfin, l'écart le plus net concerne l'utilisation du traitement de texte selon le niveau de diplôme des personnes sans emploi : 68 % de ceux disposant au maximum d'un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur n'utilisent pas le traitement de texte. C'est plus du double que parmi les plus diplômés (31 %).

Dans l'ensemble, ces données chiffrées tendent à rappeler que certaines pratiques en ligne qui peuvent paraître, de prime à bord, évidentes pour l'ensemble de la population ne constituent en rien des usages homogènes dans les faits.

Ces données chiffrées enseignent que ces deux années de pandémie ont, certes, induit une progression sans précédent de l'accès aux technologies numériques et de leurs usages dans le cadre de nombreuses activités quotidiennes. Cette hausse n'est néanmoins pas synonyme d'une « montée globale en compétences numériques » ni d'une appropriation grandissante de certains usages requérant une bonne maîtrise de la lecture et de l'écriture.

Ensuite, durant ces deux années, l'utilisation d'internet à des fins de recherche d'emploi parmi les personnes sans emploi a diminué de 4 %. Environ une personne sans emploi sur deux âgée de plus de 55 ans n'utilise pas internet à cet effet contre environ un de leurs homologues plus jeunes sur quatre (26 %). C'est aussi le cas des personnes détenant un faible niveau de diplôme (52 %). Par contre, le suivi d'une formation en ligne apparaît plus fréquent. La pandémie explique probablement cette hausse (+ 19 %). Les femmes (30 %) recourent davantage que les hommes à ces services en ligne. Il en va de même pour les personnes titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur en comparaison à leurs homologues détenant un niveau de diplôme peu élevé (18 %).

Les individus ne sont pas égaux face à l'apprentissage en ligne : la qualité de l'accès, la détention de compétences numériques plus ou moins solides ou le parcours plus ou moins aisé de recherche d'emploi sont autant d'éléments susceptibles d'influencer le rapport que les individus entretiennent avec les technologies numériques. Parallèlement, les exigences requises en matière de compétences numériques pour suivre des formations en ligne, pour postuler en ligne ou pour rédiger un curriculum vitae exercent sur les individus une pression constante pour qu'ils maintiennent leur niveau de compétences numériques voire qu'ils les mettent à jour régulièrement. De telles expériences peuvent s'avérer à la fois épuisante et source de stress pour de nombreuses personnes.

Tableau 9 — évolution de l'utilisation d'internet pour la recherche d'emploi (en % d'utilisateurs)

	Chercher du travail en ligne		Suivre une formation professionnelle en ligne	
	2019	2021	2019	2021
<b>Tous les individus</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>29</b>
<b>Sans emploi</b>	<b>62</b>	<b>58</b>	<b>13</b>	<b>24</b>
<i>Hommes</i>	68	55	13	20
<i>Femmes</i>	55	61	12	30
<i>16 à 24 ans</i>	58	74	10	23
<i>25 à 54 ans</i>	68	56	14	27
<i>55 à 74 ans</i>	44	51	7	15
<i>Moins de 1400 €</i>	59	60	13	16
<i>Plus de 3200 €</i>	58	40	n.a	23
<i>Secondaire inférieur</i>	58	48	11	18
<i>Secondaire supérieur</i>	61	58	9	21
<i>Enseignement supérieur</i>	72	64	23	35

Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

# BIBLIOGRAPHIE

---

- Bero, A. & Fily, A. (2019). Rapport annuel sur l'inclusion financière en Belgique 2019. Réseau Financité.
- Brotcorne, P. & Mariën, I. (2020). Baromètre de l'inclusion numérique. Fondation Roi Baudouin.
- Brotcorne, P. (2019). Pour une approche systémique des inégalités numériques parmi les jeunes en âge scolaire. *Nouveaux cahiers de la recherche en éducation*, 21 (3), 135–154.
- Digital Wallonia (2021) Baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons, 80p. (<https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2021/>)
- Galvan, I. (2022), Dématérialisation des services bancaires. Vers une exclusion financière des personnes en difficulté avec l'écrit, *Revue nouvelle*, n°3.
- Granjon, F. (2022). Inégalités sociales, dispositions et usages du numérique. *Éducation et sociétés*, 47(1), pp. 81-97.
- Khilnani, A., Schulz, J., & Robison, L. (2020). The COVID-19 pandemic: new concerns and connections between eHealth and digital inequalities. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 18(3), pp. 393-403.
- Kirschner P., & De Bruyckere, P. (2017). The myths of the digital native and the multitasker. *Teaching and Teacher Education*, Volume 67, pp. 135-142.
- Mariën, I., Ben Omar, C. & Van Audenhove, L. (2021) e-Inclusion for Belgium: Federale Roadmap Digitale inclusie. Beleidsvoorbereiding rapport in opdracht van de Programmatorische Federale Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie (POD MI). Vrije Universiteit Brussel, 65p. (<https://www.mis.be/nl/studies-publicaties-statistieken/federale-roadmap-digitale-inclusie-voor-het-project-e-inclusion>)
- Massart, E. Caldarini, C. et Semal, E. (2022). *Exclusion numérique*, une réalisation du GT Exclusion Numérique 1030 de la Coordination de l'Action Sociale de Schaerbeek (CASS). <https://www.cass-cssa.be/fr/nos-actions/nos-publications>
- Pasquier, D. (2018). *L'Internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale*, Paris, Presses des Mines.

- Robinson, L. et al. (2020a). Digital inequalities in time of pandemic: COVID-19 exposure risk profiles and new forms of vulnerability. *First Monday*, 25(7).
- Robinson, L. et al. (2020b). Digital inequalities 3.0: Emergent inequalities in the information age. *First Monday*, 25(7).
- Robinson, L. et al. (2020c). Digital inequalities 2.0: Legacy inequalities in the information age. *First Monday*, 25(7).
- Sevenhant, R., Stragier, J., De Marez, L., Schuurman, D. (2022) imec.digimeter 2021. Digitale trends in Vlaanderen, 180p. ([https://www.imec.be/sites/default/files/2022-04/IMEC\\_Digimeterrapport\\_2021.pdf](https://www.imec.be/sites/default/files/2022-04/IMEC_Digimeterrapport_2021.pdf))
- Van Deursen, A. (2010). *Internet Skills: vital assets in an information society*. University of Twente, Enschede.
- 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), pp. 354-375.

# ANNEXE 1 : MÉTHODOLOGIE D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

Les indicateurs de compétences numériques retenus pour établir les chiffres du présent baromètre ont été développés à partir du cadre européen de compétences numériques *Digital Framework 2.0*, lequel a été révisé en 2021. Cet indicateur est également utilisé pour la construction du *Digital Economy and Society Index (DESI)*<sup>26</sup>

Cet indicateur est basé sur une sélection d'activités liées à l'utilisation d'internet ou de logiciels effectuée dans cinq domaines spécifiques : information, communication, création de contenu numérique, résolution de problèmes et sécurité en ligne. Le calcul du niveau de compétences numériques générales s'effectue en deux temps : 1) l'évaluation d'un niveau de compétences numériques par domaine d'activités et 2) l'agrégation de ces niveaux de compétences en un indicateur de compétences numériques générales.

<sup>26</sup> Les informations reprises dans cette annexe sont disponibles sur les sites d'Eurostat et de Statbel.

## 1) ÉVALUATION DU NIVEAU DE COMPÉTENCES NUMÉRIQUES PAR DOMAINE

Les individus âgés entre 16 et 74 ans ayant effectué certaines des activités correspondantes à chaque domaine sont supposés posséder les compétences correspondantes. En ce sens, l'indicateur de compétences numériques est une *approximation* des compétences numériques des individus.

Pour chacun des domaines considérés, la méthodologie employée par Eurostat considère les niveaux de compétences suivants :

- Aucune compétence : si l'individu n'effectue aucune des activités du domaine de compétences
- Compétences de base : si l'individu effectue une des activités du domaine de compétences
- Compétences avancées : si l'individu effectue plusieurs des activités du domaine de compétences

Le détail des activités par domaine est le suivant :

<b>Information (data literacy)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trouver des informations sur des biens et services</li> <li>• Rechercher des informations concernant la santé</li> <li>• Lire des informations en ligne, des quotidiens ou des périodiques d'information</li> <li>• Vérifier l'exactitude des informations ou du matériel trouvé sur internet</li> </ul>	2019, 2021
<b>Communication et collaboration</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envoyer et/ou recevoir des courriels</li> <li>• Téléphoner sur internet ou avoir une conversation vidéo par webcam</li> <li>• Utiliser des services de messagerie instantanée</li> <li>• Utiliser des réseaux sociaux</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poster des opinions sur les questions civiles ou politiques sur des sites internet ou des médias</li> <li>• Participer à des débats ou à des votes en ligne</li> </ul>	
<b>Création de contenu numérique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser un traitement de texte</li> <li>• Utiliser un logiciel permettant de traiter des photos, des clips vidéo ou des extraits sonores</li> <li>• Transférer des fichiers entre ordinateurs, appareils électroniques portables ou autres</li> <li>• Utiliser une feuille de calcul</li> <li>• Créer des fichiers (p. ex. un document, une image, une vidéo) qui intègrent différents éléments comme du texte, une image, un tableau, un graphique, une animation ou du son</li> <li>• Utiliser une feuille de calcul, mais aussi les fonctions avancées</li> <li>• Rédiger un programme informatique dans un langage de programmation spécialisé</li> </ul>	
<b>Résolution de problèmes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installer un logiciel ou des applications (apps)</li> <li>• Modifier les paramètres de configuration d'un logiciel</li> <li>• Acheter ou commander des biens ou des services sur un site internet</li> <li>• Vendre des biens ou des services sur internet</li> <li>• Utiliser un service de banque en ligne</li> <li>• Suivre un cours en ligne ou utiliser du matériel de cours en ligne</li> <li>• Chercher un travail ou poser sa candidature en ligne</li> </ul>	
<b>Sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler si le site web auquel vous avez transmis vos données à caractère personnel était sûr (p. ex. sites https, logo ou certificat de sécurité)</li> <li>• Lire la politique de respect de la vie privée avant de saisir des données à caractère personnel</li> <li>• Limiter ou refuser l'accès à votre localisation géographique</li> <li>• Limiter l'accès à votre profil ou contenu sur les réseaux sociaux ou les services de cloud pour l'enregistrement en ligne des données</li> <li>• Refuser l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins publicitaires</li> <li>• Modifier les paramètres de votre navigateur internet afin d'empêcher ou de limiter la création de cookies sur votre ordinateur</li> </ul>	2021

Dans le baromètre, le niveau de compétences numériques générales de 2019 est donc calculé à partir des indicateurs issus des quatre domaines information, communication, création de contenu numérique et résolution de problèmes. En effet, il n'y a pas de données disponibles pour le domaine

« sécurité » en 2019. Pour le calcul du niveau de compétences numériques générales de 2021, les cinq domaines sont pris en considération.

Cette différence dans les indicateurs vise à proposer aux lecteurs une approche des compétences numériques qui correspond aux outils de mesure actuels, qui permet par ailleurs une comparaison à l'échelle européenne. Ce choix résulte d'un arbitrage entre les contraintes méthodologiques (redéfinition des variables et mesures des compétences numériques opérées par Eurostat et Statbel entre 2019 et 2021) et conceptuelles (préférence pour une vision dynamique plutôt que statique des compétences numériques) relatives à l'évaluation des niveaux de compétences numériques générales.

## 2) ÉVALUATION DU NIVEAU DE COMPÉTENCES NUMÉRIQUES GÉNÉRALES

Les compétences numériques générales sont calculées sur base des niveaux de compétences numériques par domaine. Dans la méthodologie employée depuis 2021, Eurostat et Statbel définissent 6 niveaux de compétences :

- Aucune compétence
- Compétences limitées
- Compétences très basses
- Compétences basses
- Compétences de base
- Compétences avancées

Pour être considéré comme ayant un niveau de compétences numériques générales de base, un individu doit avoir effectué au moins une des activités dans chacun des domaines. Pour être considéré comme ayant un niveau de

compétences numériques générales avancé, un individu doit avoir réalisé au minimum deux activités dans chacun des domaines de compétences.

Dans le cadre du baromètre, les niveaux de compétences allant de « aucune » à « basses » ont été rassemblés sous l'indicateur « compétences faibles ». Les deux autres niveaux de compétences ont été conservés tels quels.