

BAROMÈTRE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

LES FRACTURES NUMÉRIQUES : UN DÉFI PERSISTANT

Les technologies changent notre société à la vitesse de l'éclair. Mais les pratiques numériques ne suivent pas pour autant le même rythme ; tout le monde ne surfe pas avec la même aisance sur la vague numérique.

En 2020, le Baromètre de l'Inclusion numérique révélait pour la première fois l'ampleur des fractures numériques en Belgique. Il démontrait que de nombreuses personnes ne bénéficient pas des possibilités offertes par le numérique, ce qui entrave leur accès à certains droits sociaux (ex. : éducation, soins de santé).

Le nouveau Baromètre de l'Inclusion numérique révèle la numérisation accrue de notre société

depuis la crise sanitaire : plus que jamais, les citoyen.ne.s ont accès au numérique et utilisent des services digitaux. Cela ne se traduit toutefois pas par une augmentation des compétences numériques. En outre, les personnes vulnérables sur le plan socio-économique et culturel bénéficient moins de la numérisation croissante que les personnes privilégiées. De nombreuses personnes, en particulier les plus vulnérables, rencontrent des difficultés à prendre ce train digital en marche.

Le Baromètre de l'Inclusion numérique est une initiative de la Fondation Roi Baudouin, réalisé par les équipes de recherche IACCHOS CIRTES de l'UCLouvain et IMEC-SMIT de la VUB, qui se sont basées sur les données de 2019 et 2021 de STATBEL.

EN UN COUP D'OEIL

Ce sont surtout les personnes privilégiées sur le plan socio-économique et culturel qui profitent des bénéfices de la digitalisation. On observe des inégalités à différents niveaux :

Inégalités relatives aux compétences numériques

46% des Belges de 16 à 74 ans sont en situation de vulnérabilité numérique – un chiffre en hausse par rapport à 2019. Cette augmentation s'explique par le fait que d'une part, le niveau des compétences numériques des personnes a tendance à évoluer lentement et, d'autre part, il est nécessaire qu'elles les mettent constamment à jour et qu'elles en acquièrent de nouvelles.

Inégalités d'accès aux technologies numériques

Davantage de personnes ont accès à internet et aux outils numériques. Mais les personnes avec des hauts revenus disposent plus souvent d'une connexion internet à domicile que les personnes avec des faibles revenus. S'équiper d'un ordinateur portable pendant la crise sanitaire a avant tout été le fait d'utilisateurs aisés sur le plan financier : 77% des ménages avec des hauts revenus en possèdent un (hausse de 15%), contre 53% des ménages avec des faibles revenus (hausse de 4%).

Inégalités liées à l'utilisation des services essentiels

L'usage des services numériques essentiels (e-banking, e-administration, e-commerce, e-santé) continue à progresser, mais l'écart en fonction du niveau de revenus et de diplôme reste important. Ce n'est que dans le domaine de l'e-administration que cet écart s'est réduit (de 7% en fonction du niveau de diplôme et de 10% en fonction du niveau de revenus).

LA FRACTURE NUMÉRIQUE EN FONCTION DES REVENUS EN BELGIQUE

	Moins de 1.400€	Plus de 3.200€	Écart
• Niveau de vulnérabilité numérique	63 %	33 %	30 %
• Pas de connexion internet à domicile	18 %	2 %	16 %
• Pas d'utilisation de l'e-administration	30 %	13 %	17 %

FAITS ET ANALYSE

COMPÉTENCES NUMÉRIQUES : UNE ACTUALISATION CONSTANTE QUI ACCROÎT LA FRACTURE

• Près d'un Belge sur deux, soit **46%** de la population, est en situation de vulnérabilité numérique : **7% n'utilisent pas internet et 39% ont de faibles compétences numériques.**

• En 2019, le niveau de vulnérabilité numérique atteignait 40%. Les compétences mesurées alors n'ont guère évolué ou ont même régressé. Outre le fait de devoir actualiser constamment les compétences existantes, il faut aussi en acquérir de nouvelles. C'est cet aspect dynamique qui explique **la plus grande vulnérabilité numérique.** Les internautes **obtiennent de mauvais résultats** en ce qui concerne les

compétences numériques nouvellement mesurées en Europe par Eurostat en 2021, comme la **'sécurité en ligne'**.

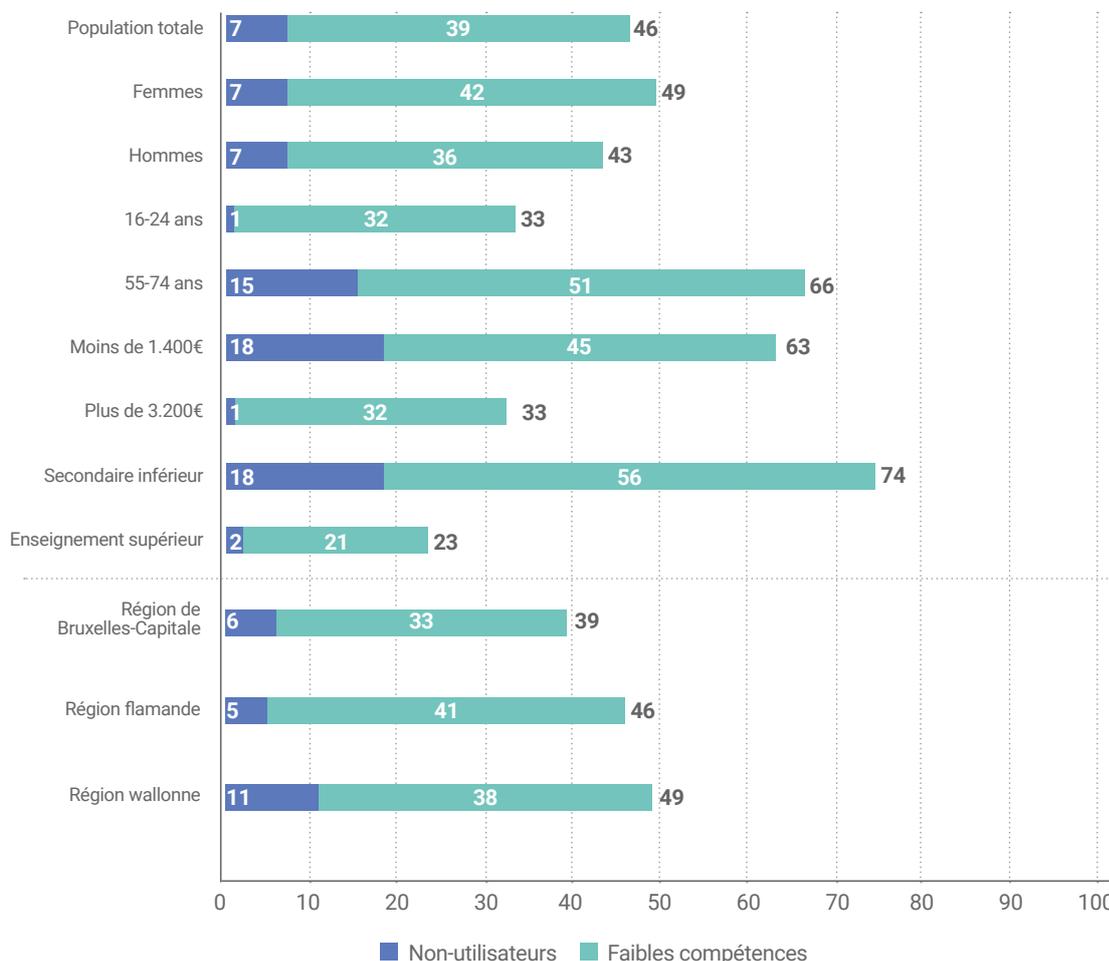
• **Les personnes avec un faible niveau de diplôme ou de revenus, les personnes de plus de 55 ans et les femmes,** courent un plus grand risque de vulnérabilité numérique.

• **C'est surtout chez les personnes déjà vulnérables sur le plan socio-économique et culturel que les compétences sont les plus faibles.** Le niveau d'éducation est de plus en plus déterminant : entre 2019 et 2021, on constate une augmentation de 18% des compétences faibles

chez les personnes peu diplômées (contre 9% chez les personnes avec un haut niveau de diplôme).

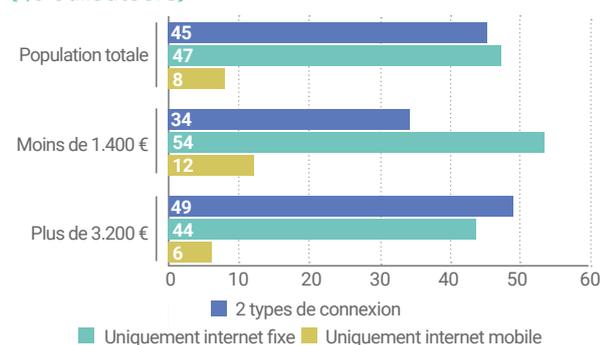
• Le niveau moyen de vulnérabilité numérique est de 49% en Wallonie. Ce chiffre est plus bas en Flandre (46%) et à Bruxelles (39%). Ce sont surtout les évolutions qui sont marquantes : **les pourcentages de personnes avec des faibles compétences numériques sont en augmentation partout,** et surtout en Flandre. La numérisation rapide de services en Flandre a été suivie par une hausse de l'équipement et des usages numériques, mais pas pour autant par une hausse des compétences numériques.

Niveau de vulnérabilité numérique en Belgique en 2021 (% d'individus)

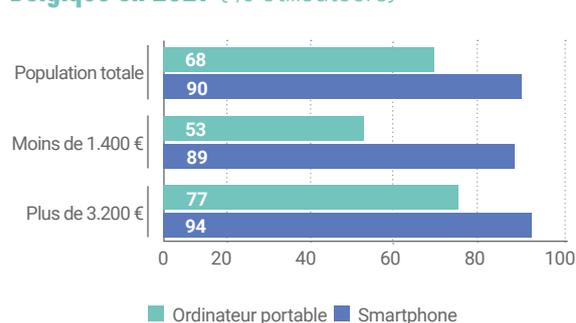


Types de connexion dont on dispose en Belgique en fonction du niveau de revenus en 2021 (% utilisateurs)

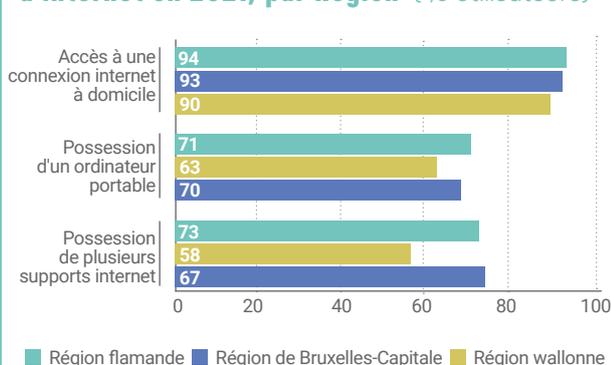
(% utilisateurs)



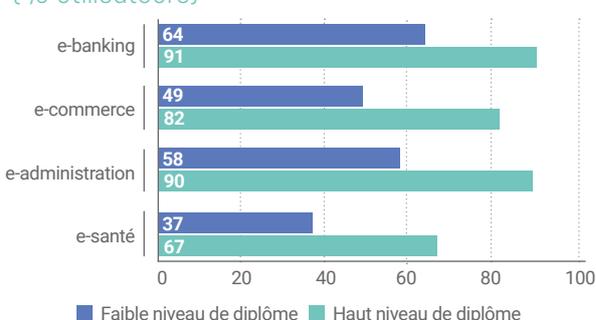
Possession d'un ordinateur portable et d'un smartphone en fonction du niveau de revenus en Belgique en 2021 (% utilisateurs)



Accès à internet et supports de connexion à internet en 2021, par Région (% utilisateurs)



Utilisation de services numériques en Belgique en fonction du niveau de diplôme en 2021 (% utilisateurs)



ACCÈS À INTERNET ET AUX OUTILS NUMÉRIQUES : SURTOUT POUR LES PLUS AISÉS

- En 2021, **92% des ménages belges disposent d'une connexion internet à domicile**. Néanmoins, il existe un écart important entre les ménages favorisés sur le plan économique (98% possèdent une connexion internet) et les ménages avec des faibles revenus (82%).
- Les ménages aisés possèdent souvent une **connexion internet fixe et mobile**, et bénéficient donc d'une plus grande flexibilité et sécurité d'accès à internet. Les ménages avec des faibles revenus doivent faire un choix.

- Le **smartphone** s'est hissé à la première place des terminaux d'accès à internet les plus utilisés. Pas moins de 90% des Belges en possèdent un, y compris les personnes avec des faibles revenus (89%). 17% des internautes disposent uniquement d'un smartphone, ce qui signifie qu'ils n'ont pas accès à des outils informatiques plus sophistiqués permettant, par exemple, de créer un CV ou d'effectuer des démarches administratives en ligne.
- Le support qui enregistre **la plus**

- forte progression est l'ordinateur portable**. Son utilisation a augmenté de 15% ces deux dernières années, atteignant 68%. Mais ce n'est pas le cas pour tout le monde : **le nombre d'ordinateurs portables a augmenté de 15% depuis 2019 dans les ménages avec des hauts revenus et de 4% seulement dans les ménages avec des faibles revenus**.
- L'utilisation d'internet et l'accès aux supports de connexion sont plus élevés en Flandre et dans la Région de Bruxelles-Capitale qu'en Région wallonne.

ACCÈS AUX SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS

- Ne pas accéder ou accéder de manière limitée aux services numériques constitue une **entrave à l'accès aux droits sociaux**. Il s'agit par exemple du droit de bénéficier de tarifs (internet) moins chers, de télécharger un covid-safe ticket, de

- prendre rendez-vous en ligne avec une administration locale, ou d'effectuer des opérations bancaires en ligne.
- L'utilisation des services numériques continue de progresser en Belgique**. Mais les inégalités existantes entre

différentes catégories de la population subsistent aussi, avec un écart de l'ordre de 30% entre les personnes avec un haut et un faible niveau de diplôme. Ce n'est que dans le domaine de l'**e-administration** que cet écart s'est réduit de 7% depuis 2019.

CONCLUSION

Malgré les efforts entrepris ces dernières années par le monde associatif et les pouvoirs publics pour améliorer l'accès au numérique et les compétences digitales, le nombre de citoyens et citoyennes en difficulté avec le numérique a encore augmenté. Entre 2019 et 2021, la proportion de personnes avec des faibles revenus en situation de vulnérabilité numérique atteint 63%.

L'accélération de la digitalisation durant la crise sanitaire a avant tout bénéficié aux personnes favorisées sur le plan socio-économique et culturel. En

comparaison avec les personnes avec un faible niveau de revenus et de diplôme, ce sont les personnes favorisées qui tirent davantage parti de cette digitalisation : elles continuent à être mieux équipées, à avoir un meilleur accès à internet et aux services numériques, et à disposer de compétences numériques plus avancées.

Dans une société hyper-digitalisée, la position des personnes en situation de vulnérabilité numérique devient encore plus précaire. La numérisation crée des obstacles qu'elles ne sont pas en mesure de surmonter seules. Pour

atténuer ces fractures numériques, il est essentiel de continuer à investir dans des services accessibles à toutes et à tous, et dans le développement ou le perfectionnement de compétences numériques. Il importe de prendre en compte les personnes exclues du monde digital, tout en conservant, à côté des canaux numériques, le téléphone et les contacts en face à face. L'inclusion doit être au cœur de la conception des services numériques, afin que les personnes peu à l'aise avec le numérique puissent facilement les utiliser.

QUE FAIT LA FONDATION ROI BAUDOIN ?

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

La Fondation Roi Baudouin juge important d'attirer l'attention sur ces personnes menacées d'exclusion sociale. D'où ce Baromètre. La Fondation apporte aussi, au moyen des Fonds qu'elle gère, un soutien financier à des organisations qui travaillent sur la fracture numérique. Elle investit également dans la plateforme www.123digit.be afin de fournir à ces organisations du matériel pédagogique adéquat et renforcer leur action dans le domaine de l'inclusion numérique.

EN SAVOIR PLUS

Le rapport complet du **Baromètre de l'Inclusion numérique 2022** est disponible gratuitement sur www.kbs-frb.be.

Vous y trouverez aussi :

- Le rapport **Inclusion numérique. Les services numériques essentiels : profitables à toutes les personnes?**
- Le film de sensibilisation '**Je viens d'une autre planète**'
- **www.123digit.be**

FONDATION ROI BAUDOIN

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

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

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

Abonnez-vous à notre e-news : www.kbs-frb.be

Suivez-nous sur

