

INCLUSION NUMÉRIQUE

BAROMÈTRE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

2024

COLOPHON

BAROMÈTRE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE 2024

Deze publicatie bestaat ook in het Nederlands onder de titel: Barometer Digitale Inclusie 2024.

Une édition de la Fondation Roi Baudouin

Rue Brederode, 21, 1000 Bruxelles

AUTEUR(S)

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

Koen Ponnet, Imec-MICT-UGent

Avec la collaboration de Jonathan Dedonder, UCLouvain, Institut IACCHOS & Sarah Anrijs, imec-mict-Ugent

TRADUCTION

Groupe de recherche de l'imec-mict-Ugent

COORDINATION POUR LA FONDATION ROI BAUDOIN

Françoise Pissart, Directrice

Caroline George, Coordinatrice de programme senior

Jon Lambrecht, Coordinateur de projet

Isabelle Fol, Project & Knowledge manager

AVEC NOS REMERCIEMENTS AU COMITÉ DE LECTURE DU BAROMÈTRE

Lisa Dewinter, Director Essential Internet Program, Telenet Group – Présidente du Comité de Lecture

Hadewijch Vanwynsberghe, Research Coordinator, Mediawijs

Hugues Marchal, Digital Inclusion Officer, Paradigm

Jan De Coninck, Head of Digilab, SPP Intégration Sociale

Koen Hooyberghs, Statistician, Statbel

Lieven De Marez, Research Director, Imec-mict-UGent

Linde Verheyden, Director Public Affairs, BNP Paribas Fortis

Olivier Ruol, Expert Senior des usages du numérique par les citoyens, AdN

Roger Kalenga-Mpala, Expert Emploi et Économie, Perspective Brussels

PRÉFACE

La transition numérique au sein de notre société offre de nombreuses opportunités et évolue constamment. Étant donné l'accélération de la numérisation, nous devons plus que jamais veiller à ce que personne ne soit laissé pour compte et que l'accès aux services essentiels, l'une des portes d'accès aux droits sociaux, soit aussi inclusif que possible. Aspirer à une plus grande inclusion numérique n'est cependant pas une fin en soi; il est plus important de garantir que tous les citoyens aient accès aux droits fondamentaux et que chacun ait la possibilité de participer pleinement à la société.

Depuis 2020, le Baromètre de l'inclusion numérique suit l'évolution des inégalités numériques en Belgique. Par cette initiative, la Fondation Roi Baudouin souhaite contribuer à une société numériquement inclusive, en travaillant de manière complémentaire aux efforts de nombreuses organisations de terrain, des gouvernements et des partenaires privés. Cette édition, basée sur les données de Statbel de 2023, montre que la prise de conscience et les efforts des acteurs sociaux, privés et publics pour renforcer les compétences numériques et faciliter l'accès au monde numérique ont conduit à de légères améliorations des différents indicateurs d'inclusion numérique. Non seulement l'accès à Internet et aux technologies numériques, mais aussi les compétences et l'utilisation des services en ligne essentiels progressent.

Les défis restent cependant considérables. Malgré une baisse de la vulnérabilité numérique au sein de la population générale, le pourcentage de personnes touchées reste élevé, en particulier chez les personnes en situation de vulnérabilité. Comparativement aux personnes à faible revenu et à faible niveau d'éducation, celles qui sont

plus favorisées sur le plan socioéconomique les profitent davantage de la numérisation : elles disposent encore de meilleurs équipements, d'un meilleur accès à Internet et aux services numériques, et possèdent plus de compétences numériques. Dans un monde de plus en plus numérique, il leur est donc plus facile de participer pleinement à la société et d'exercer leurs droits.

Lutter contre les inégalités numériques dans notre société exige d'une part que les secteurs public, privé et social continuent de s'engager pour une plus grande inclusion numérique. Cela passe par des investissements dans des services en ligne privés et publics accessibles à tous, par le renforcement des compétences numériques, par l'assistance et le soutien aux personnes numériquement vulnérables, par l'amélioration de l'accès à Internet et aux supports numériques, etc. D'autre part, l'évolution lente des chiffres montre clairement que, pour garantir l'accès aux droits fondamentaux de tous les citoyens, des alternatives qualitatives aux services numériques, comme les contacts en face-à-face ou téléphoniques, sont nécessaires et resteront indispensables.

Nous remercions le comité de lecture pour leurs commentaires. Ils ont permis à cette étude de refléter les préoccupations de la société dans son ensemble. Nous remercions également Statbel pour ses chiffres. Sans ces données de base, cette étude n'aurait pas pu voir le jour. Enfin, un chaleureux merci pour le dévouement et l'expertise des équipes de recherche IACCHOS CIRTES UCLouvain et Imec-mict-UGent.

La Fondation Roi Baudouin

TABLE DE MATIÈRE

Introduction p. 5

Partie 1 : Des inégalités d'accès invisibilises par une généralisation des technologies numériques p. 7

Partie 2 : Une vulnérabilité numérique persistante face à un environnement numérique exigeant p. 16

Partie 3 : usage des services essentiels numériques : Quels publics ? Seuls ou avec l'aide d'un tiers ? p. 29

Glossaire p. 38

Bibliographie p. 42

Annexes p. 44

INTRODUCTION

C'est un fait indéniable : l'utilisation des technologies numériques s'est désormais immiscée dans tous les pans de la vie courante, y compris les plus intimes. De ce point de vue, la crise sanitaire mondiale liée au COVID-19 fut un catalyseur sans précédent d'un mouvement qui procède en réalité d'une longue histoire : la « numérisation généralisée » de l'ensemble des activités quotidiennes. En Belgique, ce mouvement est d'ailleurs maintenant encadré par une politique volontariste en la matière. La numérisation des services en tout genre est l'une des pierres angulaires de la stratégie #Smartnation portée par le Secrétaire d'État à la Digitalisation¹. Celle-ci vise à soutenir la transformation numérique afin de faire de la Belgique un leader européen en la matière. Cette politique s'inscrit directement dans le sillage du programme pour la Décennie numérique (2020-2030) de la Commission européenne et de « sa boussole numérique » visant à l'horizon 2030 deux objectifs majeurs : 80 % des adultes ayant des compétences numériques de base et 100 % services publics essentiels en ligne.

Sans doute ne faut-il plus rappeler que la transition numérique est considérée comme LE moteur de modernisation ainsi que de progrès économique, social et culturel pour nos sociétés. Il importe, en revanche, peut-être d'insister sur le fait que la numérisation de tous les pans de nos vies n'est pas une fin en soi. Les technologies numériques gagnent à rester à leur juste place : des outils porteurs, certes de

potentialités, mais aussi de limites qu'il s'agit de ne pas ignorer s'il l'on veut s'assurer que leur déploiement soit mis au service des citoyens en toute équité. En d'autres termes, il est utile de rappeler l'ambivalence de toute évolution technologique, documentée de longue date par de nombreux travaux en sciences sociales. Ceci implique de ne pas prêter a priori des impacts positifs aux technologies numériques sans identifier leurs effets concrets, y compris négatifs, dans le contexte de leur déploiement (Brotcorne et Degraeve, 2024).

En effet, l'extension de la numérisation des services en tout genre révèle aussi des coûts au premier rang desquels les inégalités entre les personnes en mesure de répondre aux normes d'une société numérisée et celles qui ne veulent ou ne peuvent s'y adapter pour diverses raisons (difficultés d'accès aux technologies et d'usages, difficultés avec la lecture et l'écriture, volonté de privilégier l'environnement hors-ligne).

Depuis 2020, les différentes éditions du Baromètre de l'Inclusion numérique ont contribué à objectiver l'ampleur et la persistance d'inégalités sur le plan de l'accès, de l'usage et des opportunités offertes par les technologies numériques entre les groupes sociaux. Cette troisième édition vise à poursuivre le travail d'objectivation du phénomène en faisant le point sur l'évolution des trois principales formes d'inégalités sociales numériques traditionnellement soulevées dans la littérature scientifique : les inégalités sur le plan de la qualité de l'accès à internet, les inégalités liées aux compétences numériques ainsi que celles relatives aux possibilités de conversion des potentialités offertes par les technologies en résultats positifs pour la participation sociale, comme le recours aux services numériques essentiels (Granjon, 2022 ; Ragnedda, 2017 ; Robinson et al. a, b, c, 2020 ; Van Dijk, 2020).

¹ <https://smartnation.be/fr>.

Pour ce faire, les analyses chiffrées se basent sur les données 2021 et 2023 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. Les analyses contenues dans ce baromètre, réalisées par des chercheurs de l'Institut IACCHOS (UCLouvain), apportent ainsi des résultats et informations complémentaires à ceux de l'enquête Statbel. L'analyse et l'interprétation des résultats ont été réalisées par des chercheurs de l'UCLouvain (IACCHOS-CIRTES) en collaboration avec des collègues de l'UGent. Ces derniers ont en particulier enrichi les analyses par des résultats issus du Digimeter en Flandre.

Le premier chapitre fait un bref état des lieux de l'évolution des écarts en matière de connexion et de qualité d'accès à internet entre 2021 et 2023 selon les variables socio-démographiques, socio-économiques et culturelles traditionnelles. Il met en particulier en évidence les inégalités liées à la norme de la multiconnexion, un aspect essentiel aujourd'hui pour naviguer sans entrave dans les multiples environnements en ligne. Il comporte aussi une courte section sur les non-utilisateurs d'internet.

Peut-on postuler l'existence d'une relation linéaire entre l'accélération de la numérisation, d'une part, et une augmentation des niveaux de compétences numériques générales des Belges, d'autre part, entraînant une baisse de la part des individus exposés à des situations de vulnérabilité numérique ? C'est à la réponse à cette question qu'est consacré le deuxième chapitre. Celui-ci s'attache à montrer que rien n'est moins sûr en faisant le point sur l'évolution du taux de vulnérabilité numérique et des niveaux de compétences numériques parmi les différentes catégories de la population entre 2021 et 2023. Il focalise brièvement sur les inégalités liées à la capacité de protéger ses données numériques et, par-là, de se prémunir de la surveillance en ligne, une forme de compétences numériques essentielle aujourd'hui pour

évoluer sans guidage algorithmique dans les espaces numérisés de plus en plus complexes.

Le troisième et dernier 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). Ce chapitre comporte une nouveauté par rapport aux éditions précédentes : il se clôture par l'investigation des inégalités relatives à la possibilité de solliciter l'aide d'un tiers pour accéder aux services numérisés essentiels, et par extension, à ses droits sociaux.

PARTIE 1 : DES INÉGALITÉS D'ACCÈS INVIBILISÉS PAR UNE GÉNÉRALISATION DES 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.

Dès lors, considérer aujourd'hui ces seuls critères d'accès donne une image faussée de l'évolution des inégalités d'accès. Au fil de la massification du taux d'équipement et de connexion, les inégalités d'accès aux technologies numériques se sont transformées et déplacées vers des formes moins visibles. S'il est indéniable que cette dernière décennie témoigne d'une explosion du taux d'équipement et de connexion en Belgique, comme ailleurs dans le monde, les enjeux

relatifs à l'accès conservent toute leur pertinence pour plusieurs raisons (Robinson et al., 2020 ; Van Deursen & Van Dijk, 2019). Il persiste une part de la population, certes minoritaire, 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 une augmentation du taux d'accès, des disparités se manifestent sur le plan

de la qualité d'accès, qu'il s'agisse de la disponibilité des équipements (vétusté, capacité de stockage, possession de périphériques, etc.), du réseau, de l'environnement d'accès 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.

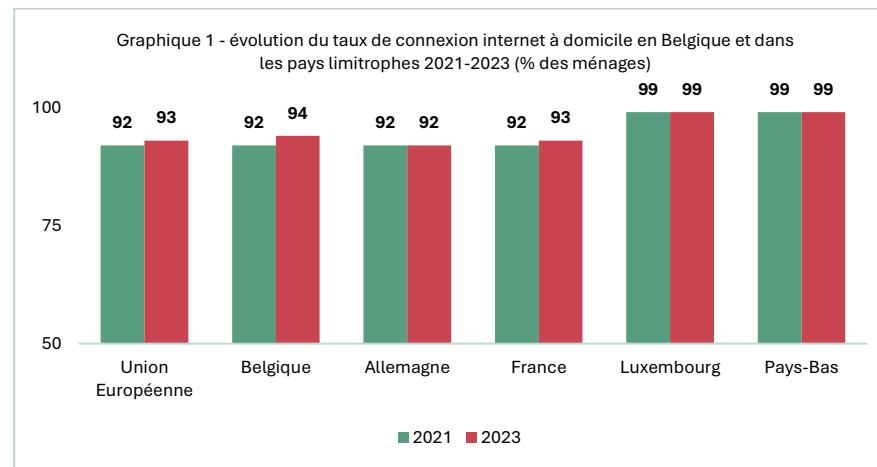
Ce chapitre fait un bref état des lieux de l'évolution des taux de connexion à internet à domicile ainsi que de la « multiconnexion », aspect essentiel pour naviguer sans entrave dans les multiples environnements en ligne, selon les variables socio-démographiques, socio-économiques et culturelles. Il comporte aussi une courte section sur les non-utilisateurs d'internet.

LE NIVEAU DE REVENU, L'ISOLEMENT ET L'ÂGE : DES FACTEURS DISCRIMINANTS PREGNANTS MALGRÉ LA PROGRESSION GENERALISÉE DE LA CONNEXION À INTERNET

En 2023, 94 % des ménages belges comptant au moins une personne âgée de 16 à 74 ans disposent d'une connexion internet à leur domicile. Cela représente une hausse de 2 % depuis 2021 (graphique 1).

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 points de % tous les deux ans sur la dernière décennie, ce taux, qui s'établissait à 77 % des ménages en 2011, atteint aujourd'hui 94 %.

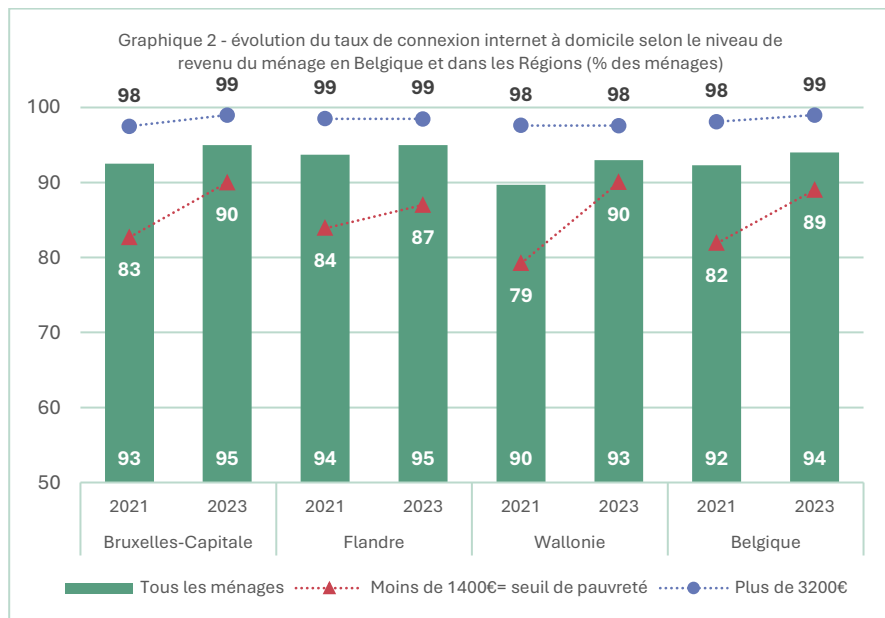
Ce taux de connexion à domicile des ménages belges se situe dans la moyenne des pays de l'Union européenne. Il demeure légèrement moins élevé comparé au Luxembourg et aux Pays-Bas, dont l'ensemble des ménages est aujourd'hui connecté à plus de 99 %. Il est, en revanche, un peu plus élevé qu'en France (93 %) et qu'en Allemagne (92 %).



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

Derrière cette part importante 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.

La ventilation selon les régions (graphique 2) montre, qu'en 2023, Bruxelles et la Flandre atteignent un taux de connexion internet à domicile égal à 95 %. Bien que l'on constate une progression non négligeable du taux de connexion parmi les ménages disposant de revenus modestes de 2021 à 2023 en Belgique, à Bruxelles (respectivement + 7 %) et surtout en Wallonie (+ 11 %), plus d'un ménage pauvre sur 10 (11 %) demeure encore sans connexion à internet au sein du foyer. **Ces derniers sont proportionnellement dix fois plus nombreux que les ménages les plus aisés financièrement à être non connectés, lesquels sont désormais pratiquement tous connectés à internet (99 %).**



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

Par ailleurs, à l'instar de ce que pointaient les baromètres précédents, la composition familiale constitue un critère de disparités non négligeable entre les ménages concernant l'accès à une connexion à domicile. Les personnes isolées – c'est-à-dire vivant seules – qui représentent 35 % de l'ensemble des ménages², sont particulièrement concernées par la non-connexion (graphique 3). Une hausse de 4 % a eu lieu entre 2021 et 2023, portant la part des ménages isolés connectés à 88 %, contre 94 % des ménages en moyenne.

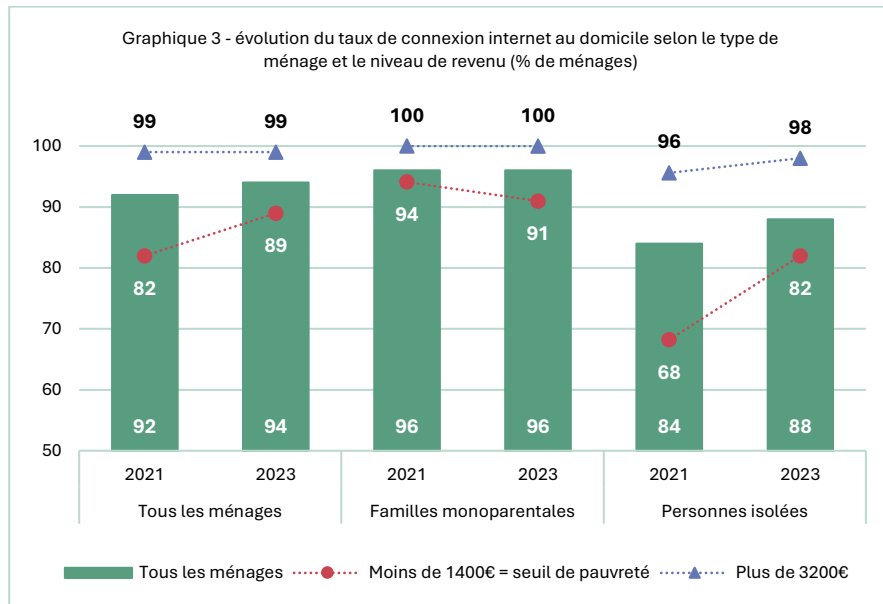
Si l'écart entre les types de ménage tend donc à se réduire, la part des personnes non connectées vivant seules demeure néanmoins 3 fois plus grande que celle des ménages en moyenne.

² 1er janvier 2023, la Belgique comptait 5,1 millions de ménages privés dont 1,8 million de ménages d'une personne.

Par ailleurs, des disparités importantes persistent en fonction du revenu de ces ménages : en 2023, l'écart entre **ménages isolés** les plus pauvres et les plus aisés est encore de 16 %, Les personnes vivant seules, d'autant plus lorsque celles-ci sont plus âgées³ ou en situation de précarité, sont des publics plus exposés que d'autres aux conséquences négatives de la non-connexion à internet sur le plan de la participation sociale, notamment de l'accès aux services essentiels. De fait, en plus d'être, dans l'ensemble, moins connectées que la moyenne de la population, ces personnes sont aussi celles qui disposent d'un moins grand réseau social sur lequel compter en cas de difficultés lors de leurs démarches en ligne. Cette situation est donc susceptible de mener à l'abandon de ces démarches générant par-là du non-recours à certains droits sociaux.

La part importante des familles monoparentales connectées à internet (96 %), y compris parmi celles dont les revenus sont modestes (91 %) corrobore les résultats des années précédentes. Cette connexion quasi généralisée est certainement due à la forte contrainte exercée par la gestion, de plus en plus numérisée, de la scolarité et de la vie de famille en générale. Cette situation pousse les ménages monoparentaux, même en difficulté financière, à se connecter à internet. Ces résultats ne présument toutefois en rien de la qualité de l'accès à internet dont disposent ces familles ni du niveau de compétences numériques détenus par ses membres pour faire face à un environnement numérique toujours plus complexe.

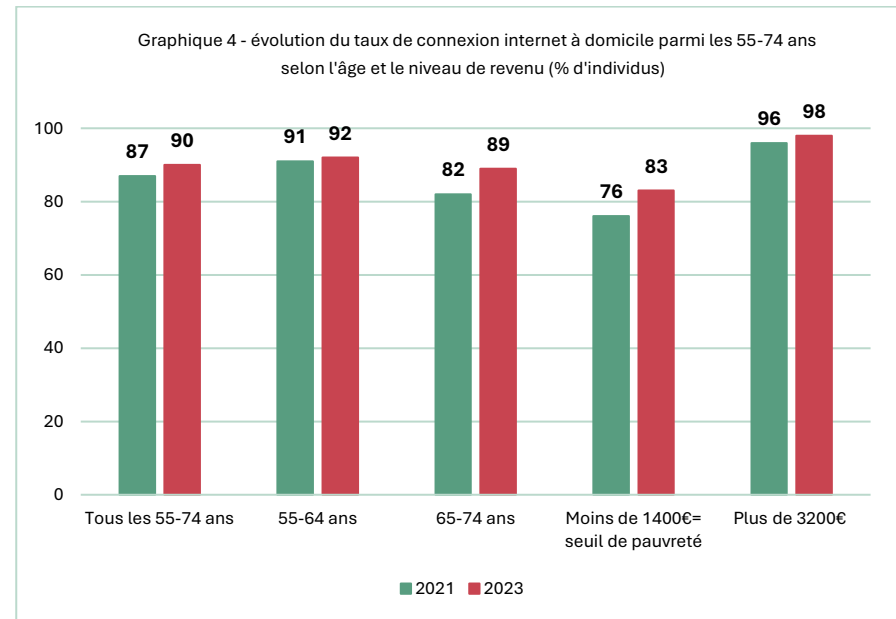
³ Consultez la page 7 du rapport "Inclusion Numérique. Les services numériques essentiels : profitables à toutes les personnes ?" publié en 2021 à la demande de la Fondation Roi Baudouin.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

Le graphique 4 montre, quant à lui, que la part des individus entre 55 et 74 ans non connectés (10 %) est près de deux fois plus grande que celle de la population en moyenne (6 %).

Bien que l'écart entre les personnes de 55 à 74 ans vivant dans un ménage disposant de revenus modestes et leurs homologues les plus aisés financièrement baisse de 5 % en 2 ans, la part des personnes non connectées parmi les seniors vivant dans un ménage « pauvre » demeure près de 15 %. C'est plus de 8 fois plus que parmi les ménages les plus riches (2 %).

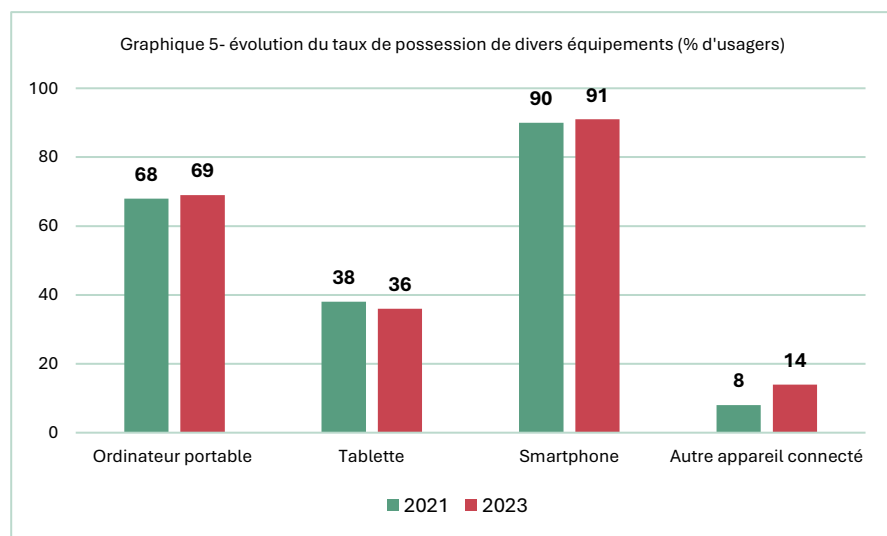


Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

LE SMARTPHONE : OUTIL PHARE DÉSORMAIS INCONTOURNABLE

En 2023, le smartphone confirme sans surprise sa première place parmi les équipements possédés par les Belges pour se connecter à internet. Plus de 9 internautes de 16 à 74 ans sur 10 en possèdent désormais un.

L'ordinateur portable arrive en deuxième position – près de 7 internautes sur 10 en détiennent désormais un – loin devant la tablette (36 %) et des autres objets connectés (i.e. télévision, montre, thermostat, système d'éclairage, prise électrique, climatiseur connectés). Le taux de possession de ces derniers double néanmoins quasiment en deux ans (de 8 % en 2021 à 14 % en 2023).



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

⁴ La multiconnexion renvoie à la situation dans laquelle un individu répond qu'il a utilisé plusieurs terminaux différents (ordinateur fixe, ordinateur portable, tablette, smartphone ou autre objet connecté) pour se connecter à internet les trois mois précédents l'enquête. Cette variable est calculée de la manière suivante : si, à la question « parmi les appareils suivants, lesquels avez-vous utilisés au cours des trois derniers mois pour vous connecter à internet ? » l'individu répond

ÊTRE MULTI-CONNECTÉ, LA NOUVELLE NORME

La qualité de l'accès à internet peut être évaluée en fonction de la possibilité de disposer de plusieurs équipements simultanément pour se connecter à internet (ordinateur, tablette, smartphone, etc.). Cette « multi-connexion »⁴ offre ainsi la possibilité de choisir le support de connexion adapté à ses usages et à ses besoins, comme le smartphone pour utiliser les réseaux sociaux et l'ordinateur pour effectuer une démarche administrative en ligne plus complexe.

Le graphique 6 se concentre sur trois cas de figure : celui des usagers multiconnectés, c'est-à-dire disposant de plusieurs équipements, celui des usagers n'utilisant qu'un seul appareil pour se connecter à internet, autre qu'un smartphone, comme un ordinateur fixe par exemple, et celui des usagers se connectant à internet que par le seul biais d'un smartphone, une situation susceptible de limiter la diversification des usages, en particulier les plus complexes et sophistiqués (consulter et remplir votre déclaration d'impôts en ligne, prendre des rendez-vous médicaux, joindre un document à un e-mail, remplir des formulaires, etc.)

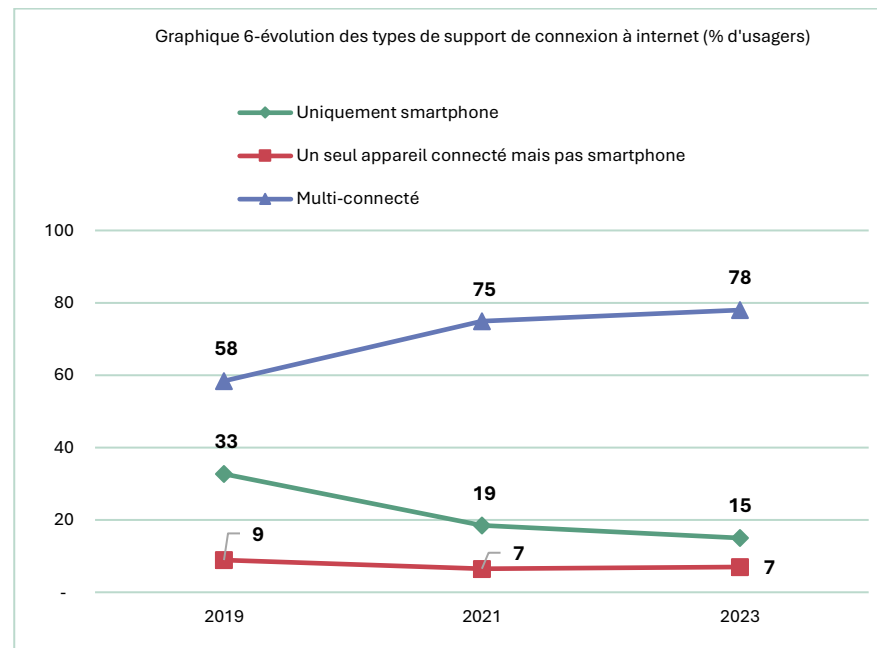
Ce graphique fait ainsi clairement apparaître que la multiconnexion est désormais la norme. La part d'utilisateurs multiconnectés est passée d'une personne sur deux (58 %) en 2019 à près de 8 utilisateurs sur 10 (78 %) en 2023.

au moins deux réponses parmi les choix : ordinateur fixe ou portable, tablette, smartphone ou autre objet connecté, on considère qu'il est multiconnecté. S'il ne sélectionne qu'une seule réponse, on considère qu'il est monoconnecté. Lorsque l'individu ne coche que la réponse « smartphone », on considère qu'il se connecte seulement par le biais de son smartphone. La situation de multiconnexion est donc différente de celle dans laquelle l'individu possède plusieurs équipements.

Il importe de garder à l'esprit que rien ne permet toutefois d'affirmer que les internautes multi-connectés ont la capacité de jongler aisément entre les différents équipements selon leurs besoins et l'exigence de leur environnement. De plus, la qualité de l'équipement constitue un autre angle mort dans ces données. De fait, être multi-connecté ne signifie pas nécessairement que l'équipement utilisé soit suffisamment performant pour satisfaire aux contraintes inhérentes à l'accélération de la numérisation de la société.

Parallèlement, la part des internautes se connectant à internet par le seul biais d'un smartphone diminue de plus que la moitié en 4 ans (33 % en 2019 à 15 % en 2023). **Dans l'ensemble il reste, qu'en 2023, plus d'un usager sur 5 (22 %) accèdent à internet que par le biais d'un seul terminal, qu'il s'agisse d'un smartphone ou d'un autre équipement.**

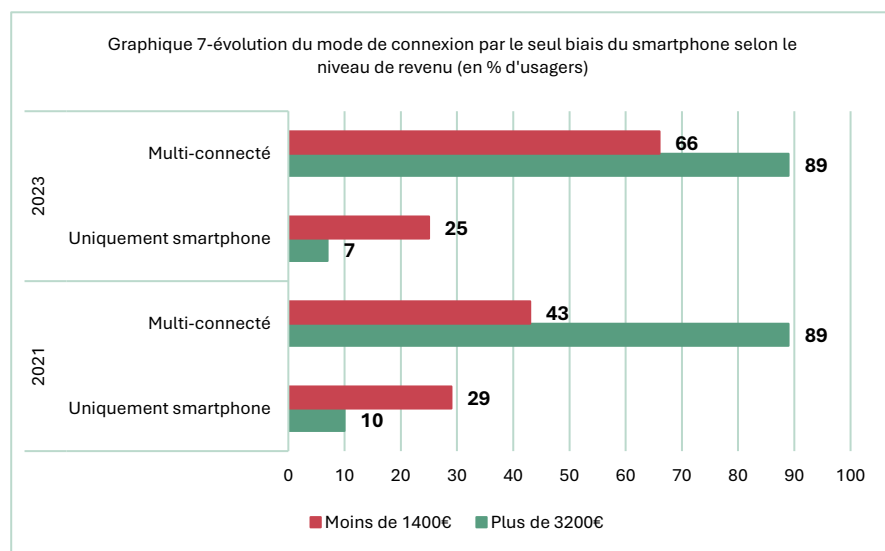
L'imec.digimeter 2023, une étude quantitative annuelle qui porte sur un échantillon représentatif de plus de 2 000 Flamands, dévoile des résultats chiffrés sur la vulnérabilité numérique légèrement différents que ceux présentés ici (De Marez et al., 2024). Les analyses font apparaître que 99 % des Flamands ont au moins un appareil connecté à internet chez eux, qu'il s'agisse d'un smartphone (93 %), d'un ordinateur de bureau (40 %), d'un ordinateur portable (81 %), d'une télévision intelligente (65 %), d'une tablette (59 %) ou d'un objet connecté (41 %). Cette forte connectivité doit toutefois être nuancée. Tout d'abord, il est peu probable que des appareils tels qu'une télévision intelligente ou un objet connecté soient utilisés pour des services numériques ou pour accomplir des tâches professionnelles ou scolaires. Deuxièmement, 1 Flamand sur 5 déclare manquer d'appareils ou de données internet pour répondre à tous les besoins des membres du ménage, tels que les devoirs en ligne, le télétravail, le streaming ou les jeux. Parmi les ménages à faibles revenus, 25 % ont besoin de plus d'écrans et 48 % ont un abonnement internet (fixe ou mobile) insuffisant, contre 13 % des ménages à revenus élevés.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

LE SMARTPHONE, POINT D'ACCÈS PRIVILÉGIÉ A INTERNET POUR LES PUBLICS MOINS FAVORISÉS SUR LE PLAN SOCIOÉCONOMIQUE ET CULTUREL

Néanmoins, derrière la norme de la multiconnexion, il apparaît que celle-ci est surtout une réalité pour les usagers les plus privilégiés sur le plan financier et éducatif. Le graphique 7 montre que le smartphone demeure l'unique point d'accès à internet pour 25 % des usagers disposant de revenus peu élevés. Autrement dit, **en 2023, 1 usager sur 4 qui vit dans un ménage disposant de moins de 1400 euros par mois n'utilise qu'un smartphone pour se connecter à internet. Cette part est plus de trois fois plus élevée que parmi leurs homologues aisés sur le plan financier (7 %).**

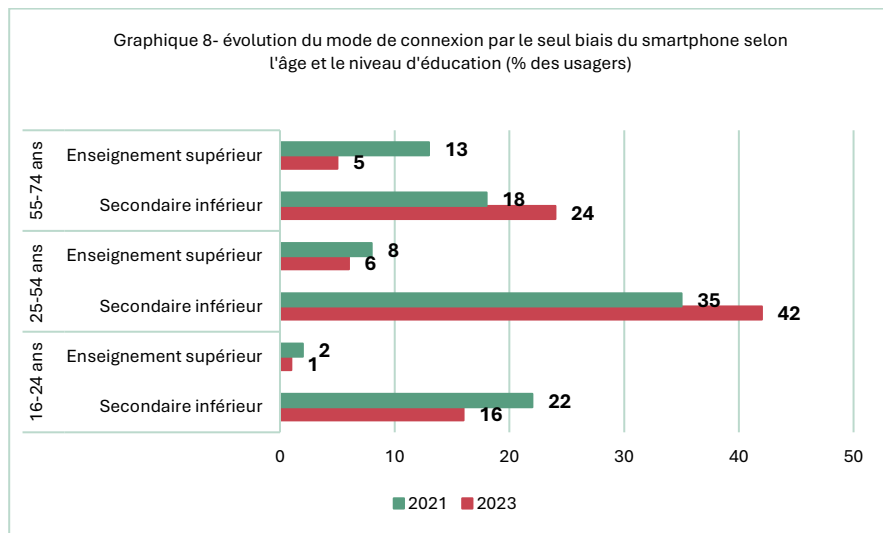


Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

Le graphique 8 pointe, quant à lui, une augmentation notable, en deux ans, **de la part d'usagers se connectant à internet par le seul biais d'un smartphone parmi les individus les moins diplômés dans les tranches d'âge de 25 à 54 ans et de 55 à 74 ans.** Parmi les 25-54 ans, plus de 4 usagers sur 10 faiblement diplômés sont dans ce cas (42 %), contre seulement 6 % de leurs homologues les plus diplômés. Dans la tranche d'âge 55-74 ans, c'est le cas de quasiment un quart des usagers peu diplômés (24 %). Cette proportion est 5 fois plus importante que parmi leurs homologues les plus diplômés (5 %).

Pour clôturer sur le phénomène de normalisation de la multi-connexion, notons combien cette réalité rappelle que la numérisation toujours plus grande de la société est loin d'être un phénomène immatériel et non-tangible. De fait, cette accélération implique non seulement une démultiplication de la fabrication de terminaux utilisateurs (ordinateurs, tablettes, smartphones et autres objets connectés) et de leurs usages, mais aussi le déploiement d'infrastructures réseaux (fixes et mobiles 3G, 4G, 5G) et de centres de données, qui sont eux, bien matériels. La matérialité du numérique est donc multiple : infrastructures matérielles, de centres de données, de câbles, antennes, logiciels et dispositifs permettant de s'y connecter. Chacun de ces éléments ont leur propre empreinte environnementale dès leur fabrication⁵, un aspect encore largement minoré dans les politiques et les pratiques de transition numérique inclusive.

⁵ CNIL (2023). Données, empreinte et libertés. Une exploration des intersections entre protection des données, des libertés, et de l'environnement. Cahiers IP innovation & prospective n°09. https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-07/cnil_cahier_ip9_0.pdf.

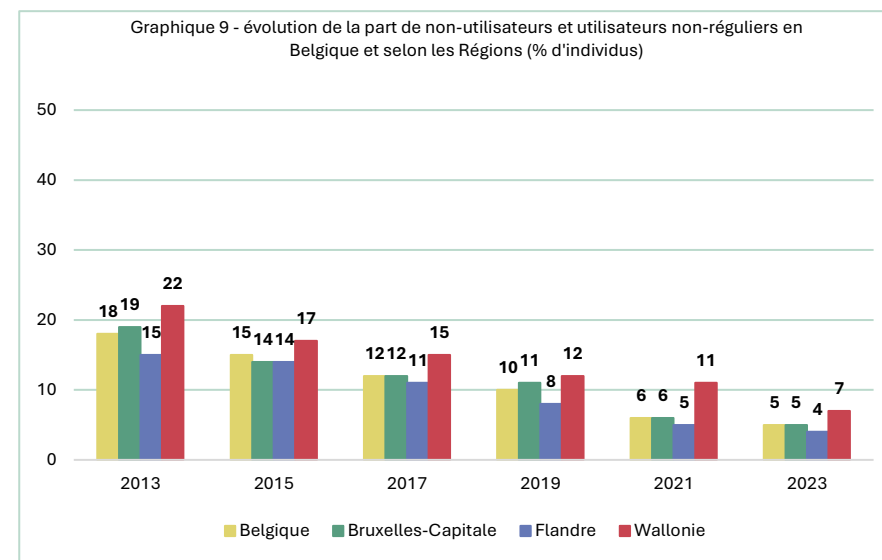


Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

LES NON-UTILISATEURS : DES MARQUEURS DE VULNÉRABILITÉ PERSISTANTS

Sur les dix dernières années, la proportion de non-utilisateurs d'internet⁶ est passée de 18 % à 5 % dans l'ensemble de la population belge âgée de 16 à 74 ans.

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 demeure un peu plus élevée (7%).

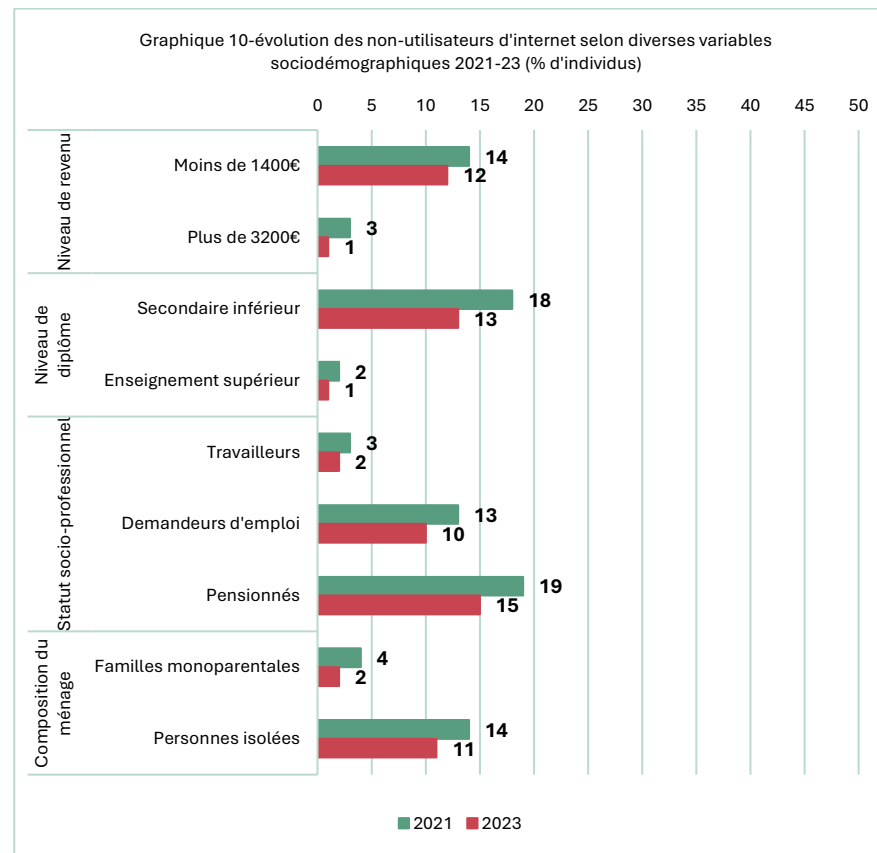


Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

Le graphique 10 révèle sans surprise que plus d'une personne isolée sur 10 (11 %) demeure non-utilisatrice d'internet en 2023. C'est quasiment 5 fois plus que parmi les familles monoparentales (2 %). De même, 13 % de personnes disposant d'un faible niveau de diplôme et 12 % de celles disposant de revenus peu élevés sont non-utilisateurs. Lorsqu'on

⁶ Un non-utilisateur est défini comme une personne n'ayant pas utilisé internet depuis plus d'un an ou ne l'ayant jamais utilisé.

considère le statut socio-professionnel, les demandeurs d'emploi (10 %) et les pensionnés (15 %) sont proportionnellement 5 fois plus nombreux environ que les travailleurs à être non-utilisateurs. Cela dit, il existe actuellement peu de recherches permettant d'appréhender en profondeur les tactiques des non-utilisateurs pour répondre à certains besoins ou activités sans Internet (Smit et al. 2024), ainsi que le sens qu'ils attribuent à leur non-utilisation. Notons finalement une information complémentaire tirée des analyses, qui ne figure pas dans le graphique 8 : 16 % des personnes de 65 à 74 ans ne sont pas utilisatrices d'internet. Cette proportion augmente à 21 % lorsque celles-ci vivent dans un ménage pauvre – c'est-à-dire un ménage disposant de moins de 1400 euros par mois pour vivre.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

PARTIE 2 : UNE VULNÉRABILITÉ NUMÉRIQUE PERSISTANTE FACE À UN ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE EXIGEANT

L'objectif visé dans la « décennie numérique de l'Europe » est que 80 % des adultes devraient détenir des compétences numériques de base d'ici 2030. Dans ce contexte, quelle est l'évolution du niveau de compétences numériques générales en Belgique depuis deux ans ? En particulier, quelle est celle du taux de vulnérabilité numérique, lequel est défini comme la proportion des non-utilisateurs d'internet cumulée avec celle des utilisateurs qui ne détiennent que de faibles compétences numériques générales ?

Peut-on postuler l'existence d'une relation linéaire entre l'accélération de la numérisation d'une série de services essentiels, accompagnée d'une augmentation des niveaux de compétences numériques générales des Belges, entraînant de facto une baisse de la part des individus exposés à des situations de vulnérabilité numérique ?

TIMIDE ÉVOLUTION DU NIVEAU DE COMPÉTENCES NUMÉRIQUES GÉNÉRALES DES BELGES

Avec 35 % de personnes disposant au maximum de faibles compétences numériques en 2023, la Belgique se situe 1 point de % 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 (graphique 11). Les Pays-Bas et la Finlande sont, quant à eux, respectivement en tête de classement avec la part d'individus ayant de faibles compétences numériques la plus basse de l'Union européenne (16 %).

Mais que signifie concrètement « détenir faibles compétences numériques générales » ? La méthodologie employée par Eurostat considère qu'un individu dispose de faibles compétences numériques générales s'il y déclare n'effectuer aucune activité dans au moins un des 5 domaines de compétences analysés.

De fait, le calcul du niveau de compétences numériques générales s'effectue en deux temps : le premier consiste à évaluer un niveau de compétences numériques par domaine d'activités (voir ci-dessous) ; le deuxième consiste à effectuer l'agrégation de ces niveaux de compétences en un indicateur de compétences numériques générales⁷. Les cinq domaines de compétences numériques pris en compte dans ce calcul sont les suivants :

- Le premier a trait aux compétences liées à l'information et à la compréhension des données (i.e. trouver des informations sur des biens et des services, vérifier l'exactitude des informations issues d'internet) ;

⁷ Pour le détail de l'explication du calcul, nous renvoyons le lecteur au document en annexe du rapport.

- Le second a trait aux compétences liées à la communication et la collaboration (i.e. gérer ses courriels, utiliser des réseaux sociaux) ;
- Le troisième est lié aux compétences relatives à la création de contenu numérique (i.e. utiliser un traitement de texte, une feuille de calcul, un logiciel de création de photos, clips, vidéo);
- Le quatrième domaine a trait aux compétences dites de « résolution de problèmes » (i.e. installer un logiciel ou une app, modifier les paramètres de configuration d'un logiciel, mais aussi utiliser un service bancaire en ligne ou suivre un cours en ligne par exemple) ;
- Le cinquième domaine, introduit en 2021, porte, quant à lui, sur les compétences relatives à la sécurité en ligne (contrôler la sûreté du site web auquel on transmet ses données à caractère personnel, limiter ou refuser l'accès à votre localisation géographique, ou encore limiter l'accès à votre profil ou contenu sur les réseaux sociaux pour éviter l'enregistrement en ligne des données). Ces différents champs de compétences sont évalués à partir d'une sélection d'activités liées à l'utilisation d'internet ou de logiciels effectuées dans ces cinq domaines respectifs (cf. exemples ci-dessus).

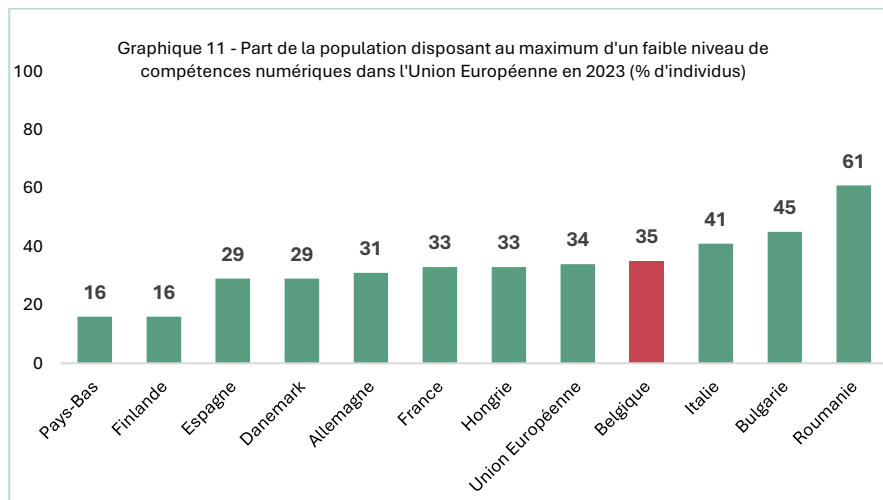
Ces différents champs de compétences sont donc évalués à partir d'une sélection d'activités liées à l'utilisation d'internet ou de logiciels effectuées dans ces cinq domaines durant les trois mois précédant l'enquête. Les individus âgés entre 16 et 74 ans ayant effectué certaines des activités correspondantes 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. Autrement dit, cette approche se base sur l'observation d'usages déclarés. Elle a été développée à partir du cadre européen de compétences numériques DIGICOMP 2.0, qui permet une comparaison de l'évolution des niveaux de compétences

numériques – générales et dans chaque domaine précités – entre les individus au sein de l'Union européenne.

Notons toutefois qu'il existe d'autres approches basées sur la perception qu'ont les individus de leurs usages ou compétences. Celles-ci permettent de mettre en évidence le rapport que les individus entretiennent aux technologies numériques et à leurs usages. C'est ce que proposent les enquêtes régionales wallonnes (Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons) et flamandes (imec.digimater).

L'enquête en Flandre, par exemple, dont certaines questions sont d'ailleurs reprises dans le Baromètre de maturité numérique wallon, développe un instrument intéressant à ce propos (De Marez et *al.*, 2024), L'enquête est structurée autour de 3 axes majeurs, dont celui de l'usage et de l'attitude (la manière dont on se sent) par rapport au numérique et à l'évolution de la société.

Dans cet axe, de nombreuses questions évaluent dans quelle mesure les individus se considèrent eux-mêmes comme capables d'effectuer certaines activités de base en ligne (qu'ils le fassent concrètement ou non), telles que demander des prestations en tout genre, postuler à un emploi en ligne, effectuer des transactions bancaires, acheter un billet de transport public, etc.). En outre, cette enquête demande t aux individus s'ils se sentent capables d'acquérir des compétences numériques et s'ils estiment qu'il est plus ou moins facile d'interagir avec les technologies numériques. Sur cette base, les résultats de l'édition 2023, montrent qu'en moyenne 20 % des personnes interrogées sont considérées comme vulnérables en raison de leurs faibles compétences numériques. Ce pourcentage augmente parmi les personnes âgées et celles disposant de revenus modestes. Cette manière de poser les questions a l'avantage de ne pas étiqueter comme « peu qualifiées » les personnes utilisant peu internet étant donné qu'elles répondent en fonction de leurs propres besoins en la matière et non pas en fonction d'un horizon numérique imposé.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

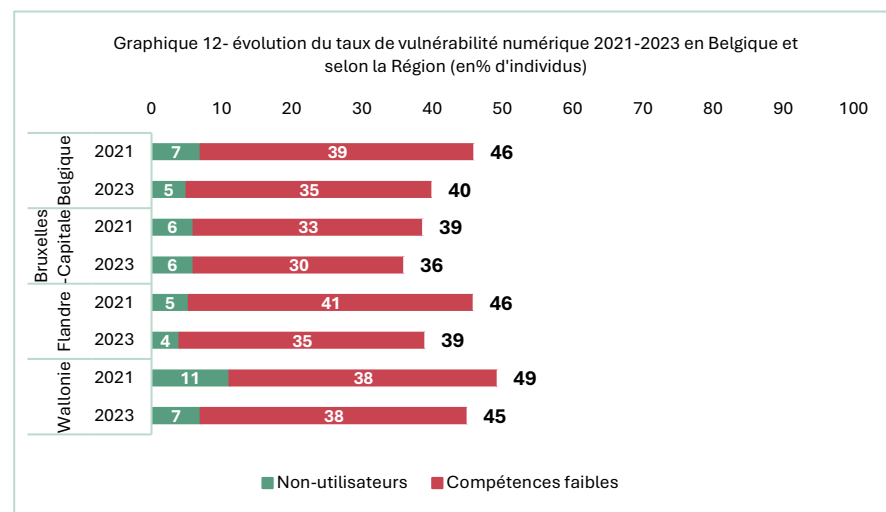
4 BELGES SUR 10 DE 16 À 74 ANS DEMEURENT EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ NUMÉRIQUE

Le graphique 12 indique dévoile des résultats en demi-teinte. **En 2023, 4 personnes sur 10 de 16 à 74 ans en Belgique (40 %) demeurent en situation de vulnérabilité numérique, soit par ce qu'elles n'utilisent pas internet (5 %), soit parce qu'elles possèdent de faibles compétences numériques générales (35 %).**

Ce taux de vulnérabilité numérique (40 %) a, certes, baissé de 6 points de % depuis 2021 (46 %) retrouvant son niveau de 2019. Celui-ci reste néanmoins interpellant à l'heure où les individus doivent faire face à des environnements numérisés en constante évolution, toujours plus complexes et opaques.

C'est en Wallonie que la part des individus en situation de vulnérabilité numérique est la plus élevée en comparaison aux deux autres régions : **45 % de Wallons sont dans ce cas en raison notamment de la stagnation de la part d'individus disposant de faibles compétences numériques (38 %) par rapport à 2021.** En revanche, c'est en Flandre que le taux de vulnérabilité numérique diminue le plus nettement depuis 2021 (-7 points de %) portant celui-ci à 39 % en 2023. A Bruxelles-Capitale, 36 % des individus de 16 à 74 ans toutes catégories sociales confondues sont en situation de vulnérabilité, dont 3 sur 10 en raison de faibles compétences numériques. Il importe toutefois de souligner que derrière ces moyennes se cachent des disparités importantes selon le niveau d'éducation. C'est à Bruxelles-Capitale que les inégalités face à la vulnérabilité numérique sont les plus élevées : **7 personnes sur 10 (70 %) ayant un niveau de diplôme peu élevé sont vulnérables face à l'environnement en ligne, contre 16 % seulement de leurs homologues diplômés de l'enseignement supérieur.** En Flandre, près de 7 personnes peu diplômées sur 10 sont dans ce cas (66 %), contre 17 % de leurs homologues les plus diplômés. C'est en Wallonie que le taux de vulnérabilité numérique est le plus élevé parmi les personnes peu

diplômés (71 %), contre 24 % parmi les plus diplômés, faisant de cette dernière la Région dans laquelle les inégalités en la matière sont les moins grandes.

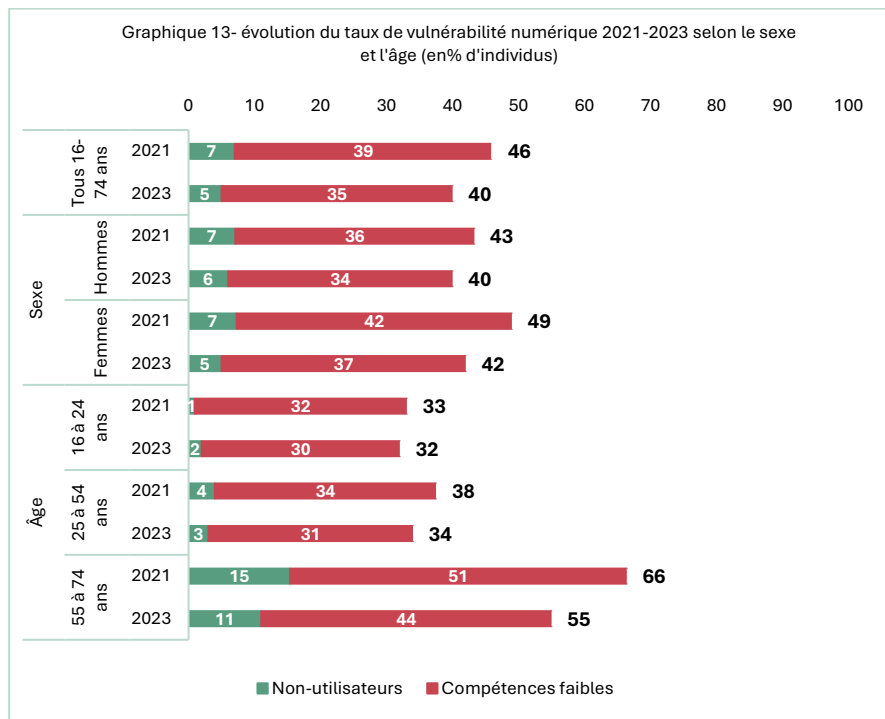


Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023..

AGE, NIVEAUX DE REVENU ET DE DIPLOME : MARQUEURS PREGNANTS DE VULNERABILITÉ NUMÉRIQUE

Bien que l'on constate une baisse générale de la part d'individus ne disposant que de faibles compétences numériques dans toutes les catégories de la population en deux ans, le graphique 13 rappelle toutefois des écarts importants en la matière selon l'âge : plus d'une personne sur quatre de 54 à 74 ans (44 %) ne possèdent que de faibles compétences numériques. Lorsque l'on ajoute les 11 % de non-utilisateurs d'internet, cela porte le taux de vulnérabilité numérique à 55 % dans cette catégorie d'âge. **Autrement dit, si les personnes âgées de 55 à 74 ans sont de plus en plus équipées et connectées (voir chapitre 1), plus d'une sur deux demeurent en situation de vulnérabilité numérique.**

Parmi les 65-74 ans, le taux de vulnérabilité numérique atteint même 61 %, soit parce que les personnes n'utilisent pas internet (16 %), soit parce qu'elles détiennent de faibles compétences numériques (45 %). Cette proposition est environ deux fois plus grande que parmi les 16-24 ans (32 %) et les 25-54 ans (34 %).



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

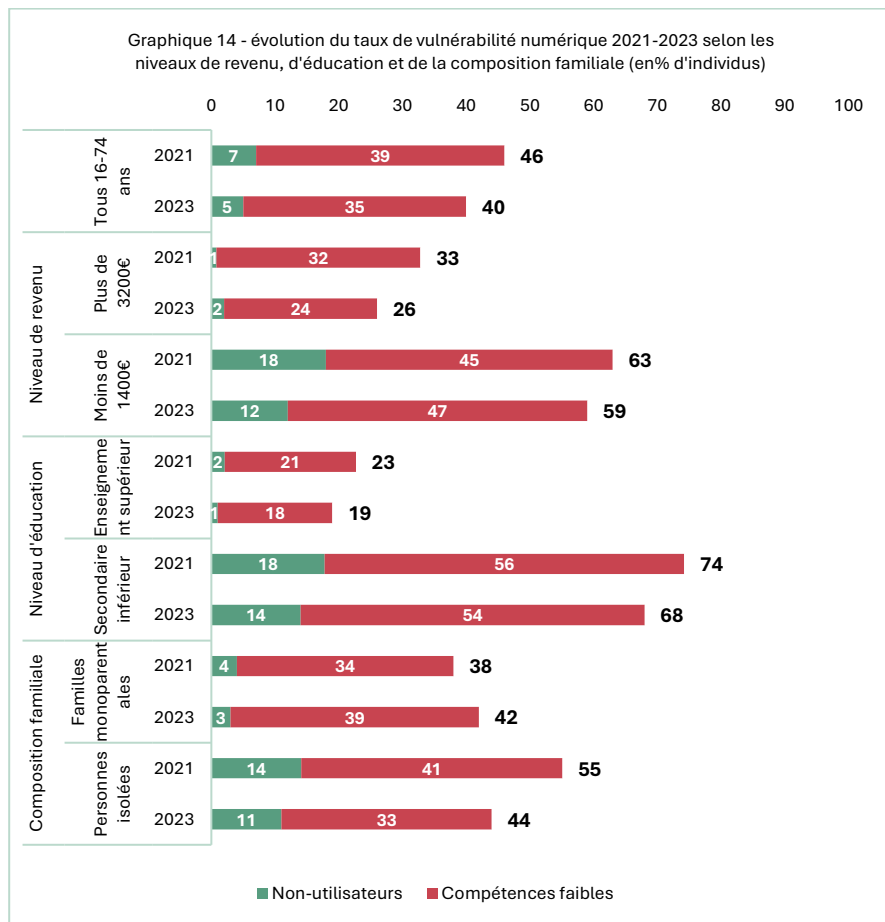
Le graphique 14 montre, quant à lui aussi, une légère diminution du taux de vulnérabilité numérique de 2021 à 2023 dans les différentes catégories de la population, notamment parce que la part d'individus disposant de faibles compétences numériques s'est réduite dans l'ensemble, excepté parmi les familles monoparentales et les individus vivant dans un ménage pauvre.

Cette légère baisse générale en matière de vulnérabilité numérique ne doit pas faire oublier la persistance d'écart flagrant en la matière entre les individus selon leur catégorie sociale. **En 2023, près de 6 personnes sur 10 (59 %) vivant dans un ménage disposant de faibles revenus sont vulnérables sur le plan numérique, dont 47 % d'entre elles en raison de faibles compétences générales en la matière.** Cette part de personnes vulnérables est plus de deux fois plus élevée que parmi leurs

homologues aisés sur le plan financier (26 %). Par ailleurs, notons que la proportion de personnes peu aisées financièrement qui disposent de faibles compétences numériques a même augmenté de 2 % depuis 2021. Dans cette catégorie de la population, la baisse du taux de vulnérabilité numérique est due avant tout à celle de la part des non-utilisateurs (de 18 % en 2021 à 12 % en 2023). Ce constat témoigne sans nul doute d'une pression exercée sur ce public à s'équiper et à utiliser internet pour maintenir ses liens avec la société.

Le niveau de diplôme demeure, sans surprise, significatif en matière de vulnérabilité et de compétences numériques : **en 2023, près de 7 personnes sur 10 (68 %) détenant un diplôme de secondaire inférieur sont vulnérables face à un environnement numérisé**, soit parce qu'elles n'utilisent pas internet (14 %), soit parce qu'elles disposent de faibles compétences numériques (54 %). Cette proportion est trois fois plus grande que parmi leurs homologues diplômés de l'enseignement supérieur (19 %).

On observe finalement une forme de fragilisation de la situation des familles monoparentales sur le plan de la vulnérabilité numérique par rapport à 2021. Plus de 4 personnes sur 10 (42 %) vivant seules avec des enfants sont désormais dans ce cas (+ 4 points de % depuis 2021), dont la majorité en raison de faibles compétences numériques (39 %). Cette situation les rapproche de celle des personnes isolées, dont la part des individus vulnérables, quant à elle, diminue de 11 % depuis 2021, portant cette proportion à 44 % en 2023.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

LA NATIONALITÉ ET L'ÉTAT DE SANTÉ : DEUX FACTEURS INFLUENTS NON INVESTIGUÉS JUSQU'À PRÉSENT

Dans cette édition du baromètre, deux nouvelles variables ont été introduites dans les analyses afin d'identifier leur influence sur les différentes formes d'inégalités sociales numériques : la nationalité et l'état de santé.

La variable « nationalité » distingue les Belges, d'une part, des personnes qui, bien que vivant en Belgique, portent la nationalité d'un pays hors de l'Union Européenne⁸. La variable « état de santé a été », quant à elle, calculée à partir de l'indicateur synthétique européen le « GALI » (Global Activity Limitation Indicator- indicateur global de restriction d'activité) visant à saisir la limitation dans les activités à cause des problèmes de santé⁹.

Le graphique confirme nettement l'influence de ces deux facteurs sur le taux de vulnérabilité numérique. Plus d'une personne sur 2 de nationalité « hors UE » est en situation de vulnérabilité face à un environnement en ligne, dont la majorité parce qu'elle détient de faibles compétences numériques (44 %). La part de Belges en situation de vulnérabilité est, quant à elle, de 40 %¹⁰, une proportion loin d'être anodine.

⁸ La part des personnes qui portent la nationalité d'un pays hors de l'Union européenne est de 5 % de l'échantillon.

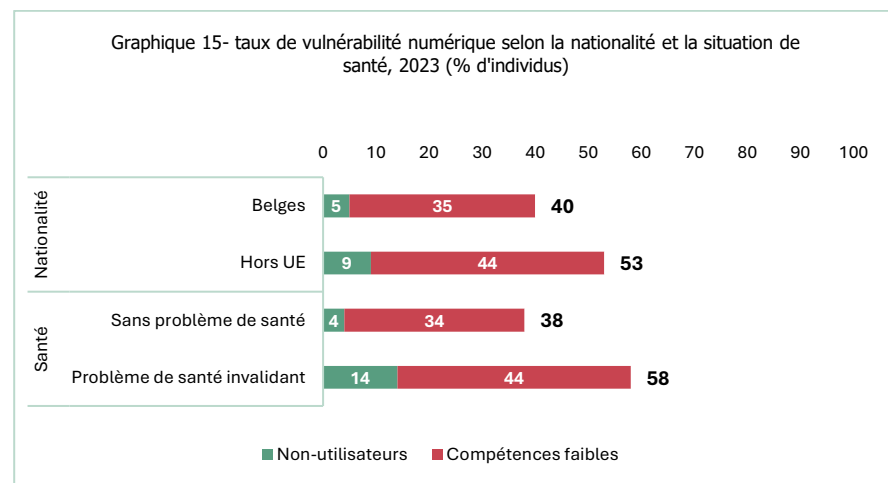
⁹ L'indicateur global de limitation d'activité (GALI) est une mesure de l'état de santé dans laquelle les personnes sont invitées à évaluer leurs limitations à long terme dans leurs activités habituelles en raison d'un problème de santé. La question basée sur l'indicateur GALI est la suivante : "Au cours des six derniers mois ou plus, avez-vous été limité dans les activités que les gens font habituellement en raison d'un problème de santé ? Oui, fortement limité/Oui, limité/Non, pas limité". Elle est notamment utilisée dans l'enquête EU-SILC (statistiques

communautaires sur le revenu et les conditions de vie).

http://ec.europa.eu/eurostat/cache/metadata/en/hlth_silc_01_esms.htm.

¹⁰ La part des Belges de 16 à 74 ans en situation de vulnérabilité numérique (40 %) est identique à celle de la population globale des 16-74 ans (également 40 %) en raison de la très faible part de personnes portant la nationalité d'un pays hors UE dans l'échantillon. Autrement dit, vu leur faible représentation, la part de ces personnes en situation de vulnérabilité numérique n'influence, quasiment pas la moyenne générale.

L'écart est encore plus significatif en fonction de l'état de santé. Près de 6 personnes sur 10 (58 %) ayant un problème de santé invalidant sont en situation de vulnérabilité numérique, contre 38 % parmi les personnes sans problème de santé. Notons que pour 14 % de personnes en situation d'invalidité, cette vulnérabilité provient de leur non-utilisation d'internet, une part deux fois plus élevée que celle de la moyenne de la population.



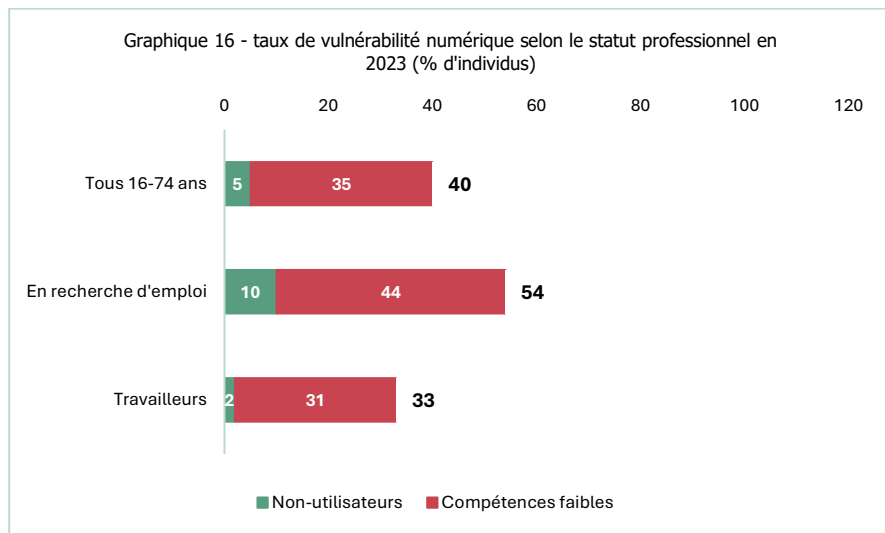
Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES CONTRASTÉES SELON LE STATUT PROFESSIONNEL

La détention de solides compétences numériques générales constitue un enjeu de taille aujourd'hui pour l'insertion et l'évolution professionnelles. En particulier, la numérisation grandissante des services consacrés à la recherche d'emploi – inscription aux organismes d'emploi et de formation, échanges avec divers services administratifs, candidatures en ligne, gestion de son image/promotion/présentation professionnelle sur les réseaux sociaux numériques, comme LinkedIn etc. – impose aux demandeurs d'emploi de maîtriser une série de compétences numériques qui favoriseront leur insertion professionnelle, singulièrement dans de nouveaux métiers d'avenir émergent dans le champ des technologies. C'est pourquoi, cette section approfondit la question de la vulnérabilité et des compétences numériques en fonction du statut professionnel.

En 2023, environ 302 000 personnes sont inscrites au chômage en Belgique, ce qui représente un taux de chômage de 5,6 %. Ce taux s'élève à 11 % en Région de Bruxelles-Capitale, 3 % en Région flamande et 8 % en Région wallonne.

En dépit des enjeux liés à la numérisation grandissante de la société et de l'économie, le graphique 16 révèle que plus d'un demandeur d'emploi sur 2 (54 %) est en situation de vulnérabilité numérique. Pour 44 % d'entre eux, c'est en raison de la détention de faibles compétences numériques générales. Pour les 10 % restant, c'est parce qu'ils n'utilisent pas internet. Cette situation contraste nettement avec celle des travailleurs parmi lesquels un tiers d'entre eux est dans ce cas (33 %).



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

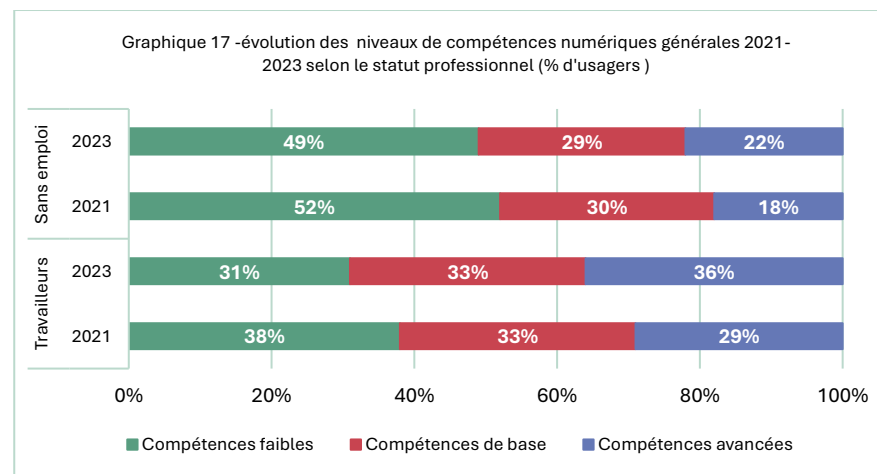
Que constate-t-on à présent si l'on se focalise plus en détail sur les différents niveaux de compétences numériques générales (faible, de base, avancé) des usagers d'internet, et non plus de la population générale des 16-74 ans, selon le statut professionnel (graphiques 17 et 18) ?

Avant de répondre à cette question, il convient d'expliquer brièvement ce que signifie détenir respectivement un niveau de compétences numériques générales de base et avancé.

Pour rappel, dès qu'un individu déclare n'effectuer aucune activité dans au moins un des 5 domaines de compétences analysés, il est considéré comme ayant **de faibles compétences numériques générales**. En revanche, dès qu'un individu déclare avoir effectué au moins une des activités dans chacun des 5 domaines de compétences, il est considéré comme détenant **des compétences numériques générales de base**. Pour être considéré, finalement, comme ayant un **niveau de compétences numériques générales avancé** un individu doit avoir

réalisé au minimum deux activités dans chacun des 5 domaines de compétences.

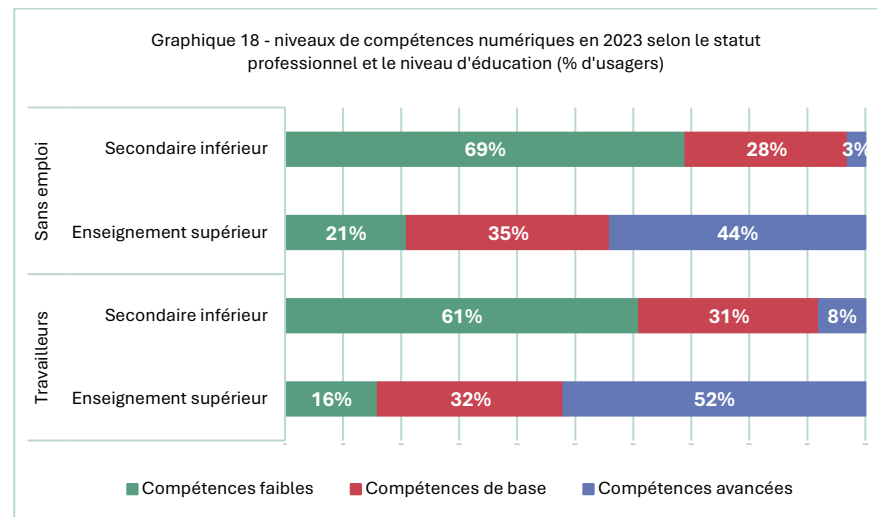
Cela étant dit, les résultats du graphique 17 dévoilent une légère élévation du niveau de ces compétences tant parmi les travailleurs que les demandeurs d'emploi ces deux dernières années : la part d'utilisateurs détenant de faibles compétences numériques diminue respectivement de quelques pourcents dans les deux catégories de la population au profit d'une augmentation de la part d'utilisateurs disposant de compétences plus avancées. Il reste, qu'en 2023, près de la moitié des demandeurs d'emploi utilisant internet dispose de faibles compétences (49 %), contre moins d'un tiers de leur homologue en emploi (31 %). Ces derniers sont aussi plus nombreux à détenir des compétences numériques avancées (36 %) que les demandeurs d'emploi (22 %).



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

A l’instar de ce que pointaient les résultats du baromètre de l’inclusion numérique 2022, le graphique 18 dévoile sans surprise que c’est parmi les demandeurs d’emploi les moins qualifiés que la part d’utilisateurs détenant de faibles compétences est la plus importante ; **cette situation concerne près de 7 demandeurs d’emploi sur 10 (69 %), bien qu’utilisateurs d’internet.** Parmi leurs homologues diplômés de l’enseignement supérieur, ils sont plus de 3 fois moins nombreux à être dans ce cas (21 %). Cet écart est édifiant. Cela dit, les disparités à cet égard parmi les personnes en emploi selon le niveau d’instruction sont à peine moins importantes : plus de 6 travailleurs sur 10 peu diplômés (61 %) font montre de faibles compétences numériques, contre moins de 2 sur 10 parmi leurs homologues les plus diplômés.

Bien que les différences soient frappantes, il importe de souligner qu’il n’existe jusqu’à présent aucune preuve scientifique indiquant que les faibles compétences numériques soient un déterminant majeur et donc par-là, la solution pour faire diminuer le taux de chômage. Il semble plus probable que les faibles compétences numériques soient un des déterminants parmi d’autres, voire un symptôme, de la question socialement complexe du chômage. Il importe de se prémunir contre une pensée trop techniciste selon laquelle les technologies numériques et les compétences en la matière sont considérées à la fois comme une cause et une solution à des problèmes sociaux complexes, bien antérieurs au mouvement de numérisation de la société (Boyed & Angel, 2024).



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d’après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

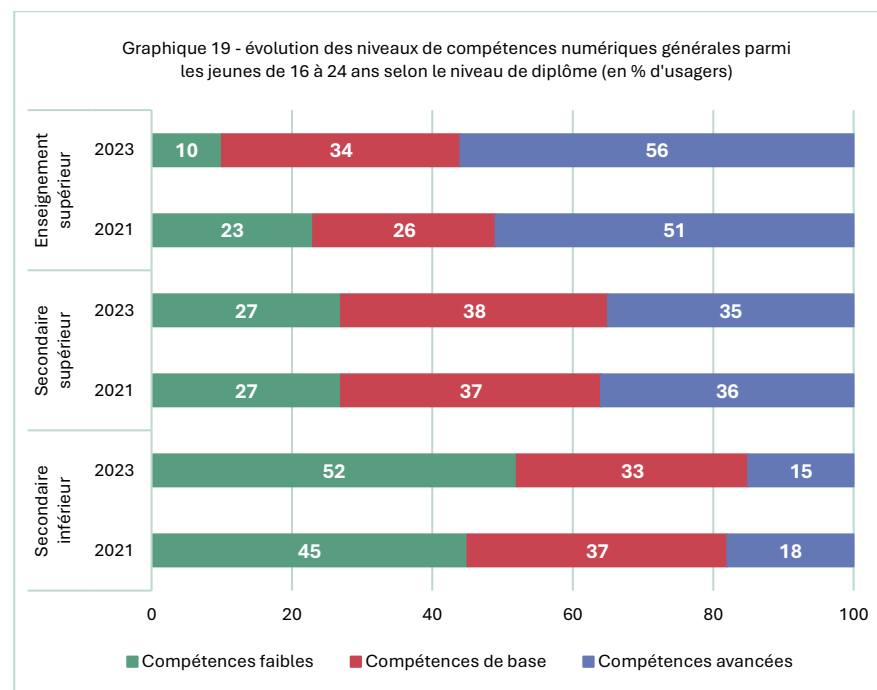
LES JEUNES : RETOUR SUR LE MYTHE DES « DIGITAL NATIVES »

Le graphique 13 portant sur le taux de vulnérabilité numérique notamment selon l'âge indiquait, qu'en 2023, près d'un tiers de jeunes de 16 à 24 ans (32 %), toute catégorie sociale confondue demeure en situation de vulnérabilité numérique. L'évolution depuis 2021 est quasi nulle puisque cette proportion n'a baissé que de 1 point de % en 2 ans (33 % en 2021).

Si l'on se penche à présent plus en détail sur l'évolution des différents niveaux de compétences numériques générales des usagers d'internet parmi cette tranche d'âge, et non plus de l'ensemble de la population des 16-24 selon le niveau de diplôme (graphiques 19), on constate que plus de la moitié des jeunes internautes peu diplômés (52 %) détiennent de faibles compétences numériques. C'est proportionnellement 5 fois plus que parmi les plus diplômés (10 %). Notons, par ailleurs, ce constat interpellant : l'écart entre ces deux groupes a quasi doublé en deux ans passant de 22 % en 2021 à 42 % en 2023. Ceci s'explique par une évolution inversement proportionnelle des niveaux de compétences de ces deux groupes : tandis que l'on constate une montée en compétence en moyenne des jeunes plus diplômés, c'est l'inverse qui se produit chez leurs homologues peu diplômés.

A l'instar des résultats de l'édition précédente du baromètre de l'inclusion numérique, ceux-ci rappellent encore une fois l'importance de prendre en compte les déterminants sociaux lorsque l'on se penche sur l'usage des jeunes des technologies numériques comme des pratiques culturelles plus généralement, illustrant ainsi l'actualité de la célèbre phrase de Bourdieu : « La jeunesse n'est qu'un mot » (Bourdieu, 1980). Les origines sociales et le parcours scolaire, voire, d'autres déterminants non investigués ici comme le genre ou les cultures religieuses (Pasquier, 2020) sont autant de facteurs qui jouent sur le rapport des jeunes aux technologies numériques. Ces régularités sont

trop souvent occultées dans ces travaux au sein desquels les jeunes sont souvent traités en bloc comme si leur catégorie d'âge suffisait à les rassembler.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

BREF FOCUS SUR LES COMPÉTENCES LIÉES A LA SÉCURITÉ EN LIGNE

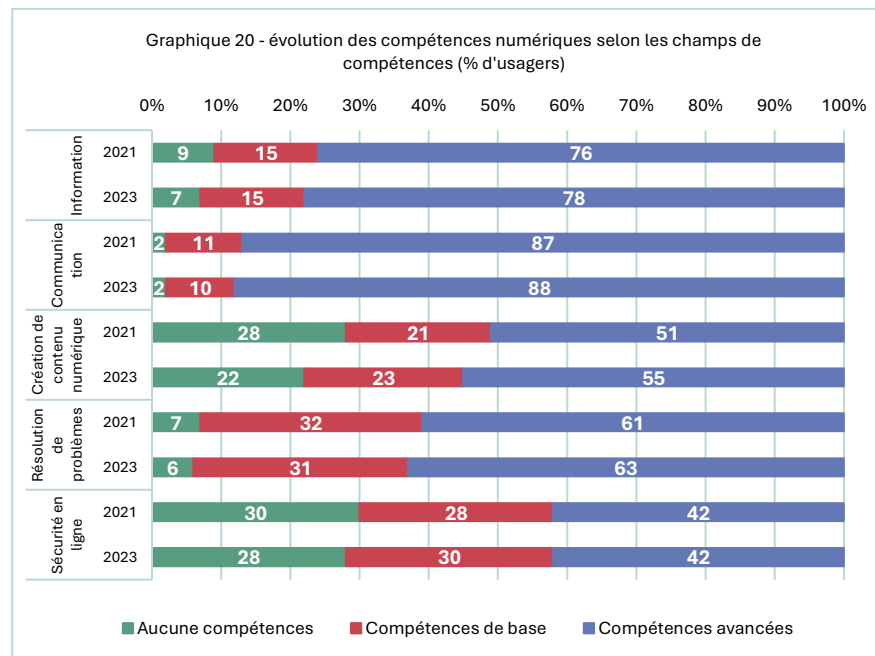
En 2021, l'indicateur de compétences numériques mises en œuvre par Statbel et Eurostat incluait, pour la première fois, comme déjà mentionné ci-dessus, un nouveau domaine de compétences relatif à la sécurité en ligne. Le niveau de compétences numériques générales est dès lors désormais calculé à partir de la réalisation effective d'une trentaine de démarches relatives à différentes compétences, regroupées, pour rappel, en 5 domaines : 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, les et les compétences liées à la sécurité en ligne.

La précédente édition du baromètre de l'inclusion numérique en 2022 concluait le chapitre des compétences numériques en pointant deux éléments : il apparaissait, d'une part, que les 4 premiers champs de compétences, traditionnellement évalués par Eurostat et STATBEL depuis quelques années, n'avaient que peu progressé dans l'ensemble depuis 2019, le constat était plutôt à la stagnation qu'à l'évolution. Il apparaissait, d'autre part, que les compétences informationnelles et communicationnelles étaient plus largement maîtrisées que les compétences logicielles, abstraites et celles relatives à la sécurité en ligne.

Le graphique 20 confirme que ces deux tendances générales valent également pour 2023, rappelant ainsi un principe essentiel encore trop souvent minoré : si l'accélération de la numérisation de tous les pans de la société implique une hausse de l'équipement, de la connexion à internet et de certains usages imposés (voir chapitre 3), celui-ci ne génère pas linéairement une hausse des compétences numériques, en

particulier les compétences les plus complexes à maîtriser, au premier rang desquelles celles liées à la sécurité en ligne.

Ces données rappellent aussi que les compétences numériques sont un concept pluriel : la maîtrise d'un certain type de compétences (communicationnelles, par exemple) n'implique en rien une bonne maîtrise de compétences plus spécifiques telles que celles en matière à la bureautique par exemple.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

Parmi les cinq domaines de compétences, celles liées à la sécurité en ligne apparaissent, de loin, les moins maîtrisées par l'ensemble des usagers belges de 16 à 74 ans (28 % d'entre eux n'ont aucune compétence en la matière et 30 % ne disposent que de compétences de base). C'est pourquoi, le choix est fait ici de se focaliser sur ces compétences émergentes, dont le degré plus ou moins grand de maîtrise constitue la source de nouvelles d'inégalités numériques liées

à la capacité à se protéger de la surveillance en ligne de plus en plus généralisée¹¹ (Büchi, Noemi Festic, Just & Latzer, 2021).

Ce choix permet par ailleurs d'insister sur l'importance de poursuivre la réflexion en cours sur l'évolution des besoins en compétences et conséquemment de formation en la matière. La question se pose de la manière de dispenser, d'acquérir et de maintenir, sur le long terme des compétences numériques mouvantes au fil du développement constant des innovations technologiques et de nouveaux usages. Cette vision à long terme implique de considérer l'acquisition d'un socle commun de « culture numérique », au-delà du strict apprentissage segmenté/isolé des diverses compétences numériques instrumentales.

Concrètement, les compétences numériques relatives à la sécurité en ligne 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 cookies¹².

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. Cette démultiplication des données captées par des technologies numériques toujours plus puissantes soulève de nouveaux enjeux autour de la capacité de chacun à pouvoir naviguer sur internet de manière critique et 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 l'acquisition de nouvelles compétences liées à la compréhension de ce que sont les traces numériques, et des différents moyens existants pour limiter leur collecte et leur usage, en particulier lorsqu'il s'agit de données personnelles.

Or, le graphique 21 révèle que 28 % des usagers ne possèdent aucune compétence en la matière. C'est à peine 2 % de moins qu'en 2021 (30 %). Ceci signifie qu'une fois en ligne, ces individus sont exposés à un risque accru de traçage et de surveillance de leurs activités en ligne pouvant guider insidieusement leurs conduites ainsi qu'à des risques de vol de leurs données personnelles.

Ce constat est à mettre en lien avec le degré de préoccupation déclaré par les usagers par rapport à la surveillance des activités sur internet : près d'un quart d'entre eux toutes catégories confondues (23 %) affirment n'être pas du tout préoccupés par cette question et plus de la moitié (51 %) peu préoccupé. Cela signifie que moins de 3 usagers sur 10 (26 %) déclarent être réellement préoccupés par cet enjeu.

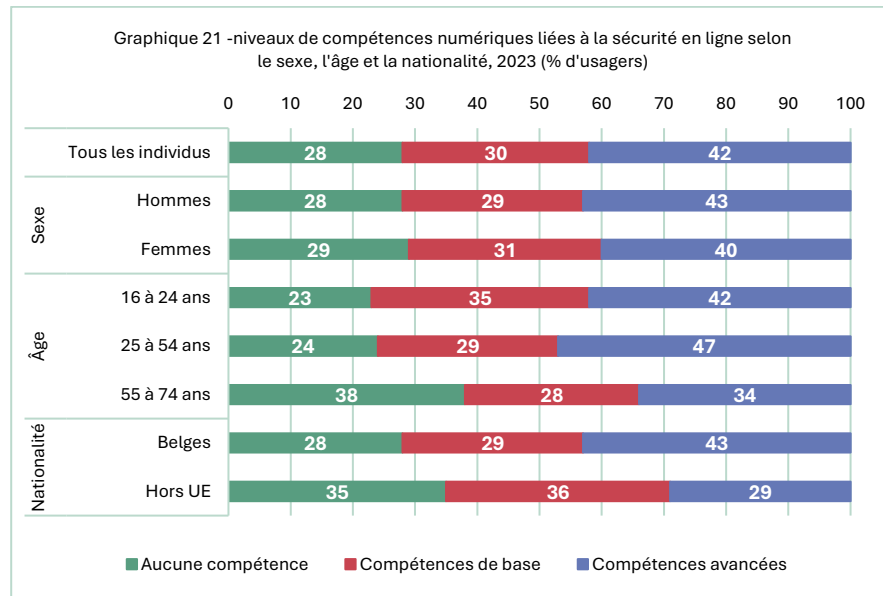
C'est parmi les personnes âgées de 55 à 74 ans que l'absence de maîtrise est la plus marquée (38 %) en comparaison aux plus jeunes générations. Toutefois, ce manque de compétences concerne quand même près d'un quart des 16-24 ans (23 %). En revanche, près d'un usager sur deux (47 %) âgées de 25 à 54 ans possède de compétences numériques avancées en la matière. C'est la génération où la maîtrise de ces enjeux est donc la plus importante.

¹¹ Hargittai Eszter, ed. (2021). Handbook of Digital Inequality. Cheltenham, UK; Northampton, MA: Edward Elgar Publishing, 386 p.

¹² Si l'individu répond par la négative aux 6 questions relatives à ces compétences, on estime qu'il n'a **aucune** compétence en la matière. S'il répond par l'affirmative à une ou deux des

questions, on estime qu'il a des compétences **base**. S'il répond par l'affirmative à trois questions ou plus de, on estime qu'il a des compétences de **avancées**.

La possession de ces types de compétences varie également selon la nationalité. 35 % des personnes de nationalité « hors-UE » ne détiennent aucune compétence, contre 38 % de leurs homologues belges. Cela dit, l'écart entre les deux catégories est plus frappant sur le plan des compétences avancées : plus de 4 belges sur 10 (42 %) témoignent d'une pleine maîtrise de ces compétences, contre moins de 3 sur 10 de leurs homologues étrangers (29 %).



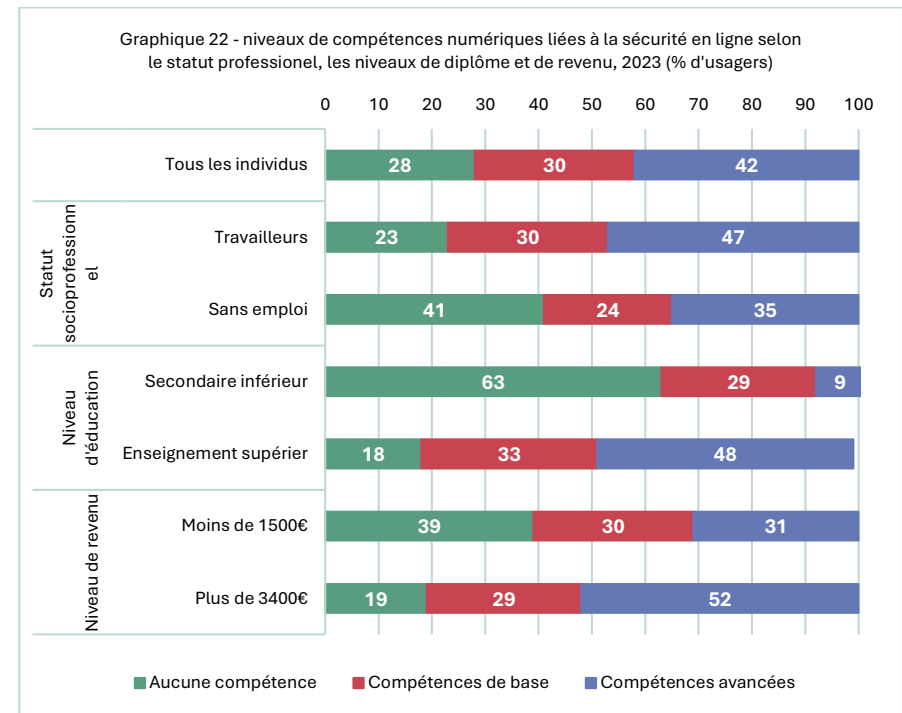
Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

Finalement, le graphique 22 rappelle, une fois encore, la persistance de grandes inégalités de savoirs et de savoir-faire numériques entre groupes de la population selon les niveaux socio-économique et culturel ainsi que le statut socioprofessionnel. Ce constat est particulièrement édifiant concernant les compétences relatives à la sécurité en ligne : **plus de 6 usagers sur 10 peu diplômés ne détiennent aucune compétence en la matière. C'est trois fois plus que parmi les individus diplômés de l'enseignement supérieur (18**

%)

Ces derniers sont parallèlement 48 % à détenir des compétences avancées de ce type. Cette part est approximativement 5 fois plus grande que parmi leurs homologues peu diplômés.

Les écarts sont également interpellants selon le niveau de revenu et le statut professionnel : la part des personnes dotée d'aucune maîtrise des enjeux liés à la sécurité en ligne passe approximativement du simple ou double selon que l'on appartienne à un ménage pauvre ou non ou que l'on soit demandeurs d'emploi ou non.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

PARTIE 3 : USAGE DES SERVICES ESSENTIELS NUMÉRIQUES : QUELS PUBLICS ? SEULS OU AVEC L'AIDE D'UN TIERS ?

La numérisation des démarches quotidiennes a connu un essor inédit ces dernières années. La crise sanitaire a contribué à l'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 l'inclusion des personnes dans la société¹³. C'est le cas des services administratifs¹⁴, de santé, des services bancaires et liés au commerce (c'est-à-dire relatifs à l'achat et à la vente de biens et de services).

Le recours au format numérique de ces services semble s'imposer aujourd'hui comme une norme en matière d'accès. 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 », 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 la version numérique des services cités précédemment. 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.

Cette dimension est d'autant plus importante que si ces services sont considérés comme essentiels, c'est notamment parce que leur faible ou leur non-utilisation peut produire des discriminations sur le plan de l'accès aux droits sociaux. 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).

¹³ De definitie van essentiële diensten is afkomstig van volgende website: https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/access-essential-services_fr.pdf

¹⁴ 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 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).

USAGE DES SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS : UNE SITUATION CONTRASTÉE SELON LES SERVICES

Dans la continuité des constats des éditions précédentes du baromètre, le tableau 1 témoigne d'une hausse plus ou moins importante du recours aux démarches en ligne, selon les services considérés. Seule l'e-administration, fait figure d'exception : son usage stagne voire régresse depuis 2021 (77 % contre 78 % en 2021). On constate un statut quo à Bruxelles (81 %), une timide augmentation en Flandre (81 % contre 78 % en 2021) et, à l'inverse, une baisse en Wallonie (69 % contre 75 % en 2021).

Cette situation contraste avec l'évolution des années précédentes. Au sortir de la crise COVID19 en 2021, les services administratifs en ligne étaient ceux dont l'usage avait connu une hausse la plus significative en comparaison aux autres services. Cette augmentation était d'autant plus intéressante à signaler que le recours aux services publics numériques avait relativement stagné les années précédentes (Brotcorne, Faure et Vendramin, 2021). On peut dès lors faire l'hypothèse que cette perte de vitesse du recours au format en ligne des services administratifs est liée à réouverture de certains guichets donnant la possibilité d'utiliser à nouveau des alternatives hors ligne, une possibilité qui avait été réduite voire supprimées au cours des deux des dernières années et des périodes de confinement en particulier.

Par ailleurs, tandis que l'usage de l'e-commerce (+10 points) et, surtout de l'e-santé (+17 points) ont connu une hausse globale significative depuis 2021, celui de l'e-banque semble atteindre désormais sa vitesse de croisière (+3 points). Ces tendances sont globalement similaires dans les trois régions. L'e santé est de loin de les services dont l'usage a connu un bond le plus important (+15 points à Bruxelles, +19 points en Flandre et +17 points en Wallonie). Cela dit, la Wallonie reste dans l'ensemble la Région dans laquelle le taux d'utilisation des divers services essentiels numériques est le plus bas en comparaison aux

deux autres régions. Bruxelles et la Flandre affichent désormais des taux d'utilisation des divers services relativement similaires effaçant l'écart historique en la matière en faveur de la Flandre.

Ces résultats font écho à ceux d'un rapport commandité par le Service public fédéral Économie (Verhaert et al., 2022), qui a déployé une enquête quantitative dans les deux régions du pays. L'étude montre qu'il existe de grandes différences entre les Flamands et les Wallons en ce qui concerne leur préférence en matière de transaction financière et de commerce. Les Wallons préfèrent effectuer des opérations bancaires et partager des données personnelles hors ligne, mais préfèrent effectuer des achats en ligne. Une autre singularité de cette enquête concerne la présence de questions portant sur les préférences des individus en matière d'utilisation des services essentiels. Une différence apparaît entre le comportement effectif et la préférence exprimée. Par exemple, les Flamands utilisent plus souvent internet pour des démarches administratives/commerciales qu'ils ne le souhaiteraient s'il avait le choix.

Il importe de rappeler que les disparités relatives au taux d'usage 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 notamment des banques ces dernières années.

Tableau 1 — évolution du taux d'utilisation des services essentiels selon les régions et en Belgique, 2021-2023 pour l'e-banque, l'e-commerce, l'e-administration et l'e-santé (en % d'utilisateurs)

	Bruxelles-Capitale			Flandre			Wallonie			Belgique		
	2021	2022	Δ	2021	2022	Δ	2021	2022	Δ	2021	2022	Δ
<i>e-banque</i>	77	82	+5	83	85	+2	78	83	+5	81	84	+3
<i>e-commerce</i>	70	82	+12	73	83	+10	66	75	+9	71	81	+10
<i>e-administration</i>	81	81	+0	78	81	+3	75	69	-6	78	77	-1
<i>e-santé</i>	48	63	+15	49	68	+19	35	52	+17	45	62	+17

Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

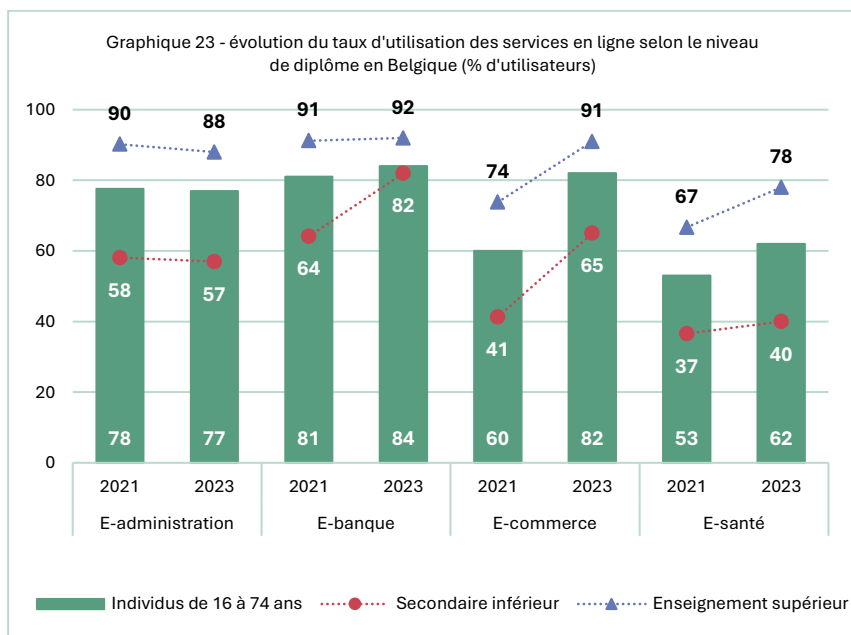
UNE ÉVOLUTION TOUJOURS DÉPENDANTE DU NIVEAU DE DIPLÔME ET DE REVENU

Le graphique 23 montre que le niveau de diplôme reste, sans surprise, une variable particulièrement discriminante concernant l'usage des services en ligne. La comparaison avec le taux d'utilisation de la population globale démontre toujours à quel point celui des personnes les plus diplômées est systématiquement supérieur alors que celui des personnes peu diplômées est à chaque fois bien en dessous de la moyenne. Ces constats ne sont pas neufs et font échos aux observations effectuées années après années, dans les précédents baromètres.

Bien que la hausse constatée de 2021 à 2023 concerne également les moins diplômés (+3 points pour l'e-santé, +24 points pour l'e-commerce, +18 points pour l'e-banking) – excepté pour l'usage de l'e-administration (-1 points), le « retard » initial accusé par ce public contribue à relativiser cette évolution. Ainsi, la part des non-utilisateurs des services administratifs numériques parmi les usagers peu diplômés atteint encore 43 %. Ce chiffre est plus de trois fois supérieur à celui des titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur (12 %). De même, pour l'utilisation de l'e-banque, les usagers peu qualifiés sont encore plus de deux fois plus nombreux à ne pas utiliser ce service (18 %) que leurs homologues les plus diplômés (8 %). L'écart est aussi significatif pour l'utilisation de l'e-santé : La majorité des usagers d'internet peu diplômée (60 %) n'utilise pas ces services. C'est quasiment le triple que parmi les plus diplômés (22 %).

Notons néanmoins que les services bancaires numériques sont ceux qui connaissent la réduction des écarts selon le niveau de diplôme la plus significative depuis 2021 : l'augmentation du taux d'usage des moins diplômés augmente de 18 points tandis que celui des plus diplômés stagne (+ 1 points). Ce constat en fait le service numérisé dont

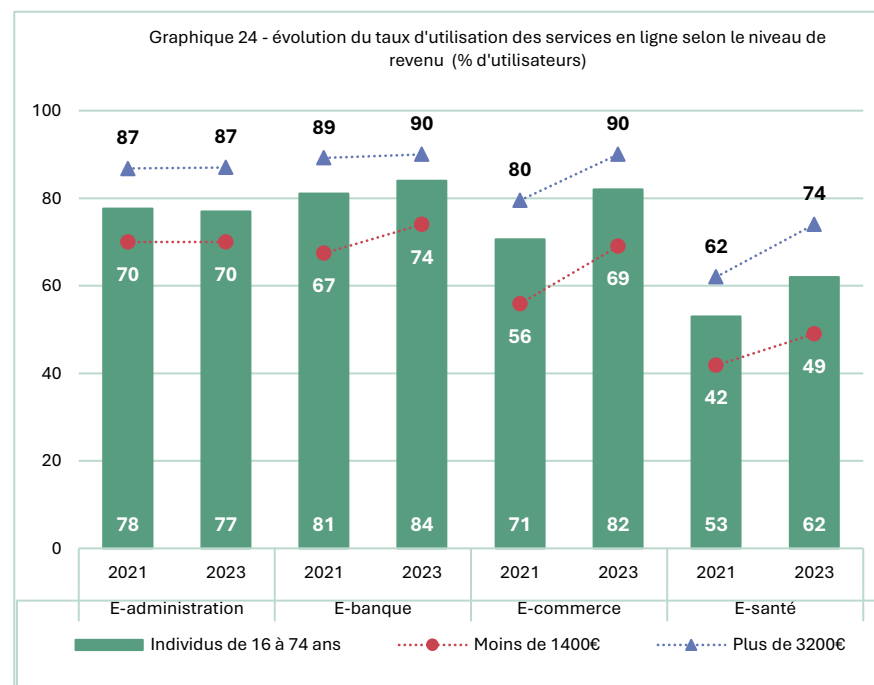
l'usage est le moins inégalitaire. Par ailleurs, dans le secteur bancaire, la numérisation des activités est devenue la norme, ce qui vient gonfler le taux d'utilisation des services sans que cela n'aille nécessairement de pair avec une adhésion des usagers à cette évolution. Ainsi, les études réalisées auprès de publics particulièrement vulnérables – comme celle de l'ASBL Lire et Ecrire publiée dans la nouvelle revue (Galvan, 2022) – rappelle que cette nouvelle norme du numérique dans le secteur bancaire a pour conséquence d'augmenter la dépendance des personnes en situation d'illettrisme qui se voient souvent contraintes de recourir au soutien d'un tiers pour gérer leurs finances.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

Le graphique 24 concernant l'utilisation des services numériques essentiels selon le niveau de revenu indique des tendances similaires à celles observées dans le graphique précédent. On constate une hausse significative de l'usage de l'e-commerce (+13 points) et, dans une moindre mesure, de celui de l'e-banque (+ 7 points) et de l'e-santé (+ 7

points) parmi les usagers aux revenus modestes. Les écarts demeurent néanmoins non négligeables selon le niveau de revenu. De fait, plus d'un quart des usagers aux revenus modestes (26 %) n'utilisent pas l'e-banque, contre 1 sur 10 (10 %) parmi les usagers les plus aisés sur le plan financier. De même la part des non-utilisateurs de l'e-commerce parmi les usagers aux revenus modestes atteint 31 %. C'est le triple que parmi leurs homologues les plus riches (10 %). Notons finalement que plus de la moitié des usagers disposant de revenus modestes (51 %) n'utilise pas les services en ligne de santé contre environ un quart (26 %) des plus aisés financièrement. Ces résultats font échos à ceux de Verhaert et al. (2022) qui révèlent que les personnes vivant en situation de pauvreté effectuent respectivement plus de transferts hors ligne et moins de transferts en ligne que leurs homologues ne vivant pas en situation de pauvreté.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

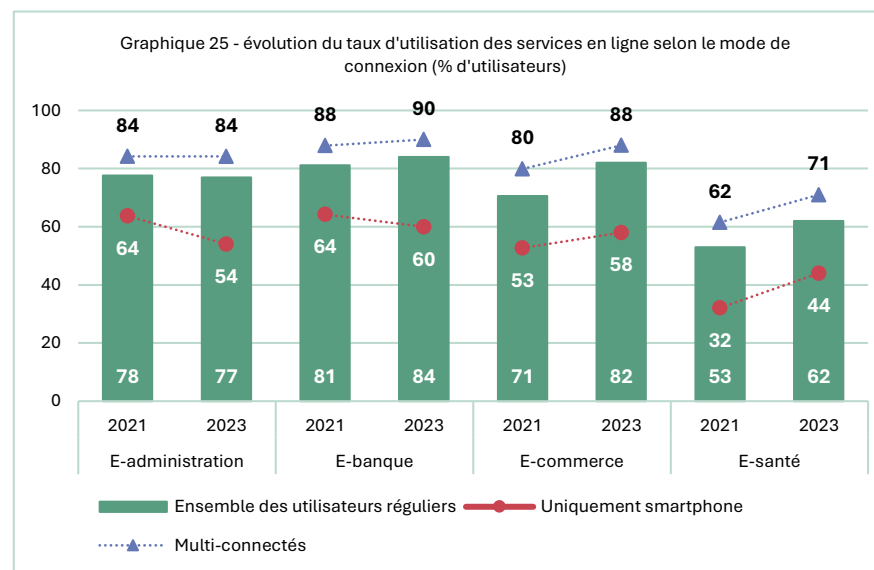
DISPOSER D'UN SEUL SMARTPHONE : UNE SITUATION FRAGILISANTE POUR LE RECOURS AUX SERVICES ESSENTIELS

Au-delà de ces facteurs socio-économiques et culturels classiques, une dimension discriminante en matière de recours aux services essentiels numérisés demeure sans conteste la qualité de l'équipement. En effet, 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 un recours aux services numériques dont l'usage est pourtant aujourd'hui incontournable pour accéder à de nombreux droits sociaux.

Le graphique 24 permet de constater que les taux d'utilisation des services essentiels numérisés sont toujours plus élevés parmi les internautes multiconnectés comparativement à ceux de la population des internautes en moyenne. En revanche, ces taux bien plus bas parmi les internautes se connectant à internet par le seul biais du smartphone révèle, en creux, l'importance du non-recours à ces services pour ce public.

Il apparaît, par ailleurs, que l'écart se creuse dans l'ensemble en la matière entre ces derniers et les usagers multiconnectés, et la population internaute en moyenne. La diminution de la part des usagers utilisant uniquement un smartphone pour utiliser internet (cf. chapitre 1) semble donc s'accompagner d'une augmentation de leur non-recours aux services essentiels en ligne. De fait, près de la moitié (46 %) des usagers « monoconnectés » n'utilise pas les services en lignes. C'est près du triple que parmi leurs homologues multiconnectés (16 %). De même la part des non-utilisateurs de l'e-banque est quatre fois plus élevée parmi les usagers n'ayant que leur smartphone comme moyen de connexion (40 %) que parmi les usagers multiconnectés (10 %). Notons enfin que près de 6 usagers sur 10 (56 %) n'ayant que leur smartphone comme moyen de connexion n'utilisent pas l'e-santé ; ils sont deux fois plus nombreux à être dans ce cas que leurs homologues multiconnectés. Aussi, importe-t-il de souligner combien la position

minoritaire qu'occupent désormais ces usagers « monoconnectés » ne doit pas faire oublier leur grande vulnérabilité face à la norme actuelle de la multiconnexion.



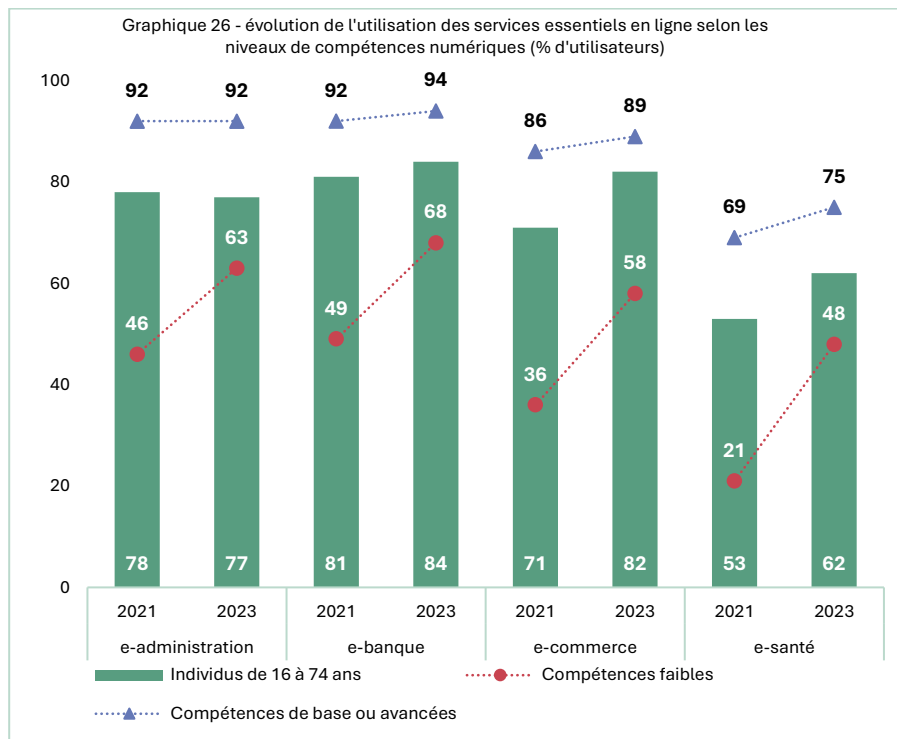
Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

Pour rappel, on considère qu'un individu a de faibles compétences numériques générale s'il déclare n'effectuer aucune activité dans au moins un des 5 domaines de compétences suivantes : les compétences liées à la recherche et la compréhension de l'information et des données, 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, les et les compétences liées à la sécurité en ligne. En revanche, s'il déclare avoir effectué au moins une des activités dans chacun de ces domaines, il est considéré comme détenant des compétences numériques générales de base et s'il déclare avoir réalisé au minimum deux activités dans chacun d'eux, il est considéré comme détenant des compétences avancées.

Le graphique 26 montre ainsi que, malgré hausse de l'utilisation des différents services essentiels parmi les internautes détenant de faibles compétences numériques entre 2021 et 2023, les disparités entre ces derniers et leurs homologues détenant des compétences numériques de base ou avancées persistent et demeurent significatives. Les écarts sont particulièrement notables pour l'e-commerce (31 %) pour l'e-santé (27 %). Ainsi plus de 1 utilisateur sur 2 (52 %) avec de faibles compétences n'utilise pas les services de l'e-santé. C'est quasiment le double que parmi les utilisateurs aux compétences numériques avancées (25 %). En ce qui concerne l'administration en ligne, près de 3 internautes sur 10 possédants de faibles compétences (27 %) ne les utilise pas contre 8 % de leurs homologues aux compétences avancées.

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 » schaarbeekois 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.

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 schaarbeekoise, 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.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

La fourniture d'une aide facilement accessible pour l'utilisation des services numériques essentiels par le biais de points d'accès digitaux de digibanques, d'espaces informatiques publics et de guichets semble également avoir un impact significatif sur les citoyens (vulnérables). En outre, il semble également nécessaire d'investir dans des services numériques accessibles, conviviaux et responsables, où les fournisseurs de services reconnaissent et assument leur rôle dans la réalisation de services numériques essentiels qui offrent effectivement des chances égales aux utilisateurs, quelles que soient les différences de compétences, de préférences et de limitations individuelles dans l'utilisation des applications numériques. Les recherches menées par les autorités locales flamandes (Anrijs et al., 2024) confirment l'importance du soutien et de la mise en œuvre de l'accessibilité et des principes centrés sur l'utilisateur dans la conception des services numériques en tant que deux piliers clés de l'inclusion numérique, parallèlement à la garantie de l'accès à l'internet et à l'amélioration des compétences numériques des citoyens.

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.

Solliciter l'aide d'un tiers lors de démarches administratives en ligne : une réalité pour quels publics ?

Alors que de nombreux travaux ont déjà démontré que la transition numérique avait tendance à accentuer les désavantages sociaux et économiques de certains publics vulnérables (les personnes âgées, peu diplômées, ayant des revenus faibles, en situation de handicap, éloignées du marché de l'emploi), force est de constater que l'accélération de cette transition fragilise désormais des franges bien plus larges de la population.

L'utilisation de plus en plus incontournable de la version numérisée des services essentiels mène de nombreuses personnes à demander l'aide d'un tiers pour effectuer ces démarches en vue de pallier les difficultés rencontrées seules face à l'écran.

En France, le baromètre numérique fait le constat d'un accroissement de la part des personnes qui demande de l'assistance pour effectuer leurs démarches en ligne (Baromètre numérique, CREDOC, 2023). Qu'en est-il en Belgique ? La dernière enquête Statbel permet d'apporter des premiers éléments de réponse. La question du recours à une aide pour réaliser de démarches en ligne a en effet été investiguée pour plusieurs services numérisés : l'e-administration, l'e-banking et l'e-santé.

En 2022, sur base des données de l'enquête Statbel, une nouvelle variable a été élaborée par l'équipe de recherche de l'UCLouvain afin d'identifier la quels sont les publics qui recourent (ou non) à l'aide d'un tiers lors de démarches en ligne¹⁵. Pour ce faire, chaque personne de l'échantillon a répondu pour une série de démarches si elle l'effectuait, soit de manière indépendante, soit avec l'aide d'un tiers, soit en la déléguant complètement à une autre personne. Les personnes ayant

répondu pour l'une des démarches sous mentionnées qu'elles l'avaient effectuée, soit avec l'aide d'un tiers, soit en la déléguant complètement à un tiers ont été considérées comme ayant déjà fait appel à une personne ressource pour effectuer des démarches en ligne.

Les résultats ci-dessous offrent dès lors l'occasion d'interroger la notion d'autonomie dans l'utilisation des divers services essentiels. Cette dernière section vise à réaliser un bref portrait des publics qui sollicitent l'aide d'un tiers pour effectuer ces démarches dans les cas où ils ont cette nécessité.

Le graphique 27 révèle que près d'un usager sur trois (28 %) toute catégories sociales confondues a sollicité l'aide d'un tier pour effectuer des démarches administratives en ligne.

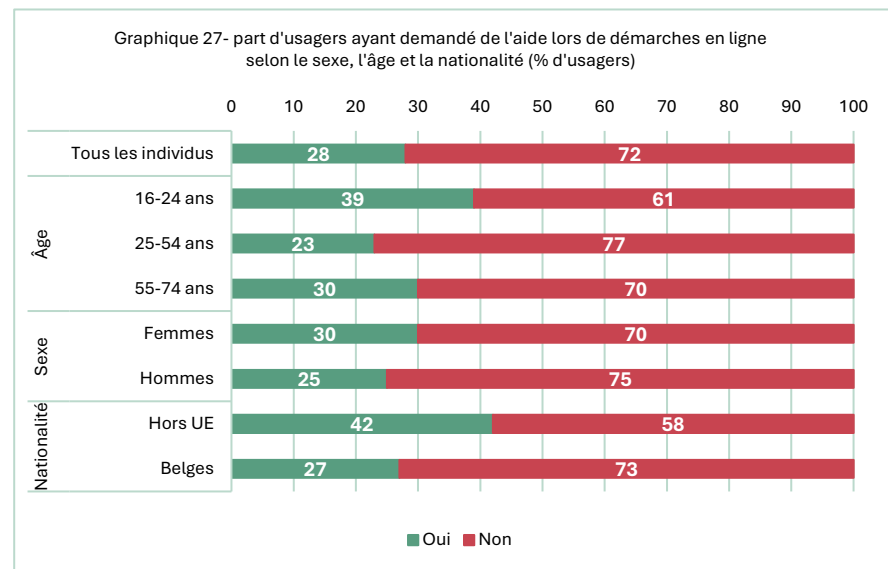
De plus, contrairement aux idées reçues, près de 4 jeunes internautes de 16 à 24 ans sur 10 (39 %) font appel à une aide extérieure lorsqu'ils doivent effectuer une démarche en ligne en lien avec l'administration, la banque ou la santé, contre seuls 23 % de leurs aînés âgés de 25 à 54 ans et 30 % des 55-74 ans. Ce résultat pointe, une fois encore, combien l'hyper-connexion et la sur-utilisation d'internet par les jeunes ne les prédisposent pas pour autant à être autonome en ligne sur tous les plans.

Un autre contraste frappant en matière d'autonomie numérique concerne les usagers selon la nationalité. Plus de 4 étrangers sur 10 issus d'un pays hors de l'Union européenne (42 %) sollicitent l'aide d'un tiers pour effectuer ces démarches. Cette proportion chute à 27 % parmi les Belges.

¹⁵ Les démarches sondées sont les suivantes : utiliser la banque en ligne, prendre un rendez-vous avec un médecin en ligne, consulter des informations personnelles de santé (p. ex. dossier

médical global) en ligne, rechercher des informations sur les sites web des services publics, communiquer avec l'administration ou les services publics par e-mail, télécharger et/ou imprimer des documents officiels.

Enfin, le graphique 27 révèle une différence genrée en défaveur des femmes – les femmes sont un peu plus enclines à demander de l'aide que les hommes. On peut formuler l'hypothèse que certains stéréotypes vivaces concernant les femmes et les technologies contribuent à entretenir un sentiment d'extériorité de ces derniers vis-à-vis des outils numériques (Fericelli & Collet, 2022).



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

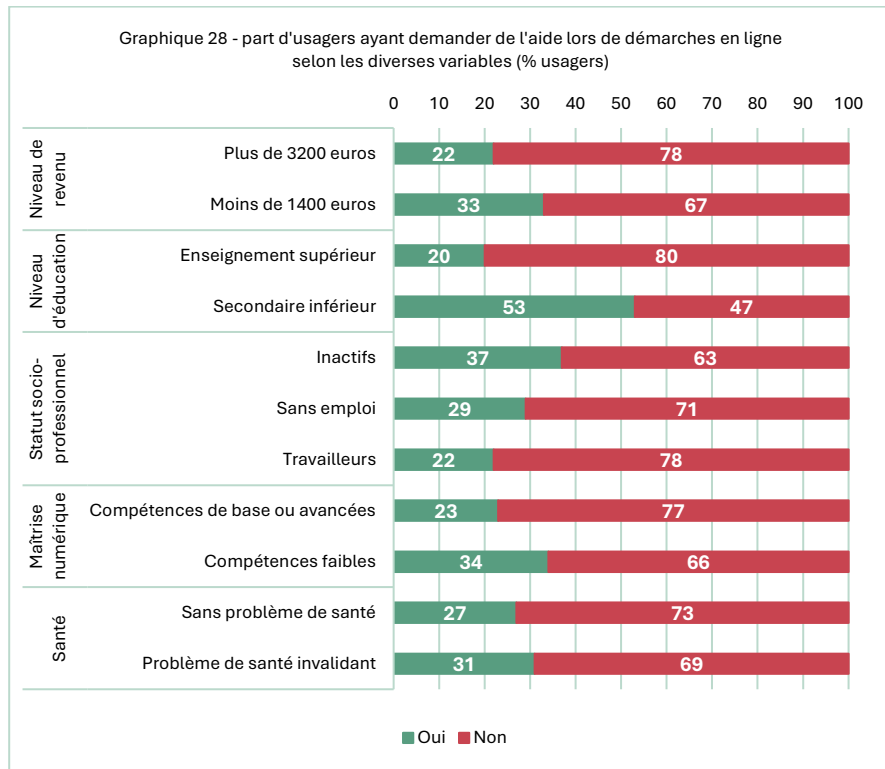
Le graphique 28 met aussi, quant à lui, en évidence des différences peu surprenantes en la matière selon les niveaux de revenu et de diplôme. Notons ainsi que plus d'un usager sur 2 (53 %) peu diplômé sur 10 déclare avoir demandé de l'aide à un tiers pour réaliser ses démarches numériques. C'est plus du double que parmi les plus diplômés (20 %).

On constate par ailleurs une différence significative en matière d'autonomie numérique selon le statut et le degré de maîtrise des technologies numériques en défaveur des personnes inactives et de celles disposant de faibles compétences numériques.

Par ailleurs, cette demande d'aide témoigne de la présence d'un réseau social – plus ou moins informel – vers qui se tourner en cas de difficulté. D'ailleurs un élément essentiel pour devenir un « proxy users », à savoir une personne qui utilise internet par le biais d'un tiers, est de disposer d'un soutien, au premier rang duquel le cercle familial et de proximité (conjoint, enfants et petits-enfants) ((Petrovčič, Reisdorf, Prevodnik & Grošelj, 2022). Les enfants et les petits-enfants apparaissent même généralement comme les principaux soutiens, aux côtés du conjoint, des voisins et des relais associatifs (Aouici et Perache, 2021).

Ainsi, ne pas solliciter l'aide d'une personne extérieure ne signifie pas pour autant ne rencontrer aucune difficulté lors de ses démarches en ligne. Ceci peut même au contraire refléter un certain isolement, comme le pointait l'analyse chiffrée de Bonnetier & Brotcorne (2023) réalisée pour le compte du SPP Intégration sociale. Cette réflexion invite donc à pointer le lien entre le recours à une aide extérieure et la richesse du réseau social et, en creux, le lien entre absence de demande d'aide extérieure et isolement.

Cela dit, si l'on considère l'autonomie numérique comme un objectif à atteindre, être en mesure de se tourner vers des personnes-ressources pour accéder aux services numériques en cas de nécessité peut néanmoins se muer en un atout de taille dans un environnement où le format numérique des services devient la règle et la présence d'intermédiaires physiques le complément.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2023.

GLOSSAIRE

Ménages situés dans le premier quintile de revenu : ceux-ci correspondent aux 20% des ménages disposant des revenus les plus faibles en Belgique, c'est-à-dire inférieurs à 1400€/mois. Ce calcul est basé sur l'ensemble des déclarations fiscales de l'année concerné. Ce montant correspond approximativement au seuil de pauvreté, lequel est de 1.450 euros par mois pour une personne isolée en 2023.

Ménages situés dans le cinquième quintile de revenu : ceux-ci correspondent aux 20% des ménages disposant de revenus les plus élevés, c'est-à-dire des revenus supérieurs à 3200€/mois. Ce calcul est basé sur l'ensemble des déclarations fiscales de l'année concerné.

Personnes isolées sont les personnes vivant seules. Elles ne sont pas à confondre avec les **familles monoparentales**. Celles-ci comprennent un parent isolé (femme ou homme) et un ou plusieurs enfants célibataires, c'est-à-dire n'ayant, eux-mêmes, pas d'enfant.

La nationalité : cette variable distingue, dans ce baromètre, les Belges, des personnes qui, bien que vivant en Belgique, portent la nationalité d'un pays hors de l'Union Européenne.

L'état de santé : cette variable est calculée à partir de l'indicateur synthétique européen le GALI (indicateur global de restriction d'activité) visant à saisir la perception des personnes quant à leur limitation dans les activités quotidiennes en raison de problèmes de santé.

Multiconnexion à internet : cette situation renvoie à celle dans laquelle l'utilisateur déclare avoir utilisé plusieurs terminaux différents (ordinateur fixe, ordinateur portable, tablette, smartphone ou autre objet connecté) pour se connecter à internet les trois mois précédant l'enquête. La situation de multiconnexion est donc différente de celle dans laquelle

l'individu possède plusieurs équipements. (note en bas de page sur le graphique 5).

Connexion à internet par le seul biais du smartphone : cette situation renvoie à celle dans laquelle l'utilisateur déclare avoir uniquement utilisé son smartphone pour se connecter à internet les trois mois précédant l'enquête

Connexion à internet par le biais d'un seul appareil qui n'est pas un smartphone : cette situation renvoie à celle dans laquelle l'utilisateur déclare avoir uniquement utilisé un autre appareil qu'un smartphone (ordinateur fixe, portable, tablette, TV ou autres objets connectés) pour accéder à internet les trois mois précédant l'enquête.

Non-utilisateurs d'internet : cette catégorie comprend les personnes n'ayant pas utilisé internet depuis plus d'un an ou ne l'ayant jamais utilisé.

Vulnérabilité numérique : les personnes considérées dans cette situation sont soit celles qui n'utilisent pas internet (les non-utilisateurs), soit les usagers qui détiennent de faibles compétences numériques générales. Le taux de vulnérabilité numérique est ainsi obtenu en additionnant la proportion de non-utilisateurs à celle des usagers détenant de faibles compétences numériques.

Faibles compétences numériques générales : selon la méthodologie d'Eurostat, un usager dispose de faibles compétences numériques générales s'il déclare n'effectuer aucune activité durant les trois mois précédant l'enquête dans au moins un des cinq domaines de compétences considérés : l'information et à la compréhension des données ; la communication et la collaboration ; la création de contenu numérique ; la résolution de problèmes, la sécurité en ligne.

Compétences numériques générales de base : selon la méthodologie d'Eurostat, un usager dispose des compétences numériques générales de base s'il y déclare, durant les trois mois précédant l'enquête, avoir

effectué au moins une des activités dans chacun des cinq domaines de compétences considérés : l'information et à la compréhension des données ; la communication et la collaboration ; la création de contenu numérique ; la résolution de problèmes, la sécurité en ligne.

Compétences numériques générales avancées : selon la méthodologie d'Eurostat, un individu dispose des compétences numériques générales avancées s'il y déclare, durant les trois mois précédant l'enquête, avoir effectué au minimum deux activités dans chacun des 5 domaines de compétences considérés : l'information et à la compréhension des données ; la communication et la collaboration ; la création de contenu numérique ; la résolution de problèmes, la sécurité en ligne.

Compétences numériques liées à la sécurité en ligne : celles-ci renvoient aux capacités des individus protéger leurs données personnelles en ligne ou plus largement à empêcher la récolte de leurs traces numériques. Il peut s'agir par exemple de la capacité à ajuster les paramètres d'un navigateur, sites Web, applications, profils sur les réseaux sociaux afin d'empêcher la collecte de leurs données numériques (i.e. localisation géographique, création de cookies, etc.)

Les services liés à l'administration : par « administration », il faut entendre ici tant les services des communes que les services des provinces, des régions (comme le FOREM, ACTIRIS ou le VDAB), des communautés et des autorités fédérales belges (comme le SPF finance) ou encore des autorités européennes. Il faut aussi prendre en compte les hôpitaux publics et les institutions en charge des allocations sociales (comme l'INAMI et l'ONEM). Concrètement, cette variable est basée sur cinq activités effectués au cours des 12 mois précédant l'enquête : (1) recherche d'informations sur un site web ou une application d'un service public ; (2) téléchargement des documents officiels d'un site web ou d'une application d'un service public ; (3) prise de rendez-vous via un site web ou une application d'un service public ; (4) réception de messages officiels ou de documents d'un service public

via votre compte personnel en ligne (comme la e-box) ; (5) introduction d'une déclaration d'impôt via un Tax-on- web . Les usagers ayant répondu par l'affirmative à l'une de ces cinq activités au moins sont considérés comme utilisateurs de ces services.

Les services liés à l'e-banque : cette variable est basée sur une seule activité : celle d'utiliser un service de banque en ligne, y compris un service de banque mobile via une application. Les usagers ayant répondu par l'affirmative à cette activité sont considérés comme utilisateurs de ces services.

Les services liés à l'e-commerce : cette variable est basée sur deux activités effectuées au cours des 12 mois précédant l'enquête : vendre des biens ou des services en ligne ; acheter des biens ou des services en ligne (par exemple sur eBay ou 2ememain.be, Vinted.be). Les usagers ayant répondu par l'affirmative à l'une de ces deux activités au moins sont considérés comme utilisateurs de ces services.

Les services liés à l'e-santé : cette variable est basée sur deux activités : prendre un rendez-vous en ligne avec un professionnel de la santé ; consulter des informations personnelles de santé en ligne, comme le dossier médical global en ligne. Les usagers ayant répondu par l'affirmative à l'une de ces deux activités au moins sont considérés comme utilisateurs de ces services.

La demande d'aide à un tiers lors de l'utilisation de services essentiels : les personnes considérées comme ayant demandé de l'aide à un tiers pour des démarches en ligne sont celles qui ont déclaré pour au moins une d'entre elles, soit l'avoir effectué avec l'aide d'un tiers, soit l'avoir délégué complètement à une autre personne les douze derniers mois précédant l'enquête. Les démarches considérées sont les suivantes : utiliser la banque en ligne, prendre un rendez-vous avec un médecin en ligne, consulter des informations personnelles de santé en ligne, rechercher des informations sur les sites web des services

publics, communiquer avec l'administration ou les services publics par e-mail, télécharger et/ou imprimer des documents officiels.

BIBLIOGRAPHIE

Anrijs, S., Mariën, I., De Marez, L., & Ponnet, K. (2023). Excluded from essential internet services: Examining associations between digital exclusion, socio-economic resources and internet resources. *Technology in Society*, **73**, 102211.

<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2023.102211>

Anrijs, S., Verhaert, P., Rothe, F., Van Audenhove, L. & Ponnet, K. (2024, mei). Digitale inclusie in Vlaamse lokale besturen. Waarom en hoe realiseren lokale besturen een digitale-inclusiebeleid. Rapport in opdracht van de Vlaamse Overheid. Gent: imec-mict, Universiteit Gent.

Aouici, S. & Peyrache, M. (2021). Le soutien d'un tiers pour limiter le non-recours face à l'e-administration : enjeux et limites. *Retraite et société*, **87**, 191-202. <https://doi.org/10.3917/rs1.087.0191>

Bonnetier C. & Brotcorne P. (2023). *Le baromètre des inégalités sociales numériques en Belgique*. Rapport commandité par le SPP Intégration sociale dans le cadre de l'évaluation du projet E-Inclusion for Belgium. <https://dial.uclouvain.be/pr/boreal/object/boreal:282925>

BOURDIEU P. (1980), *Questions de sociologie*, Paris, Éditions de Minuit. Boyed, D., & Angel, M. (2024). Techno-legal solutionism: Regulating Children's Online Safety in the United States. *CSLAW '24: 3rd ACM Computer Science and Law Symposium*. 3rd ACM Computer Science and Law Symposium, Boston. <https://doi.org/10.1145/3614407.3643705> Brotcorne P. & Degraeve E. (2024). Numérisation des services publics : pour le droit de choisir – ou non – le numérique, *La Revue Nouvelle*. Article accepté dans le numéro 2024-3 (à paraître début juin).

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.

De Marez, L., Sevenhant, R., Denecker, F., Georges, A., Gilles Wuyts, G. & dr. Dimitri Schuurman, D. (2023). Imec.Digimeter 2022. Digitale trends in Vlaanderen. www.imec.be/digimeter

Digital Wallonia (2023) *Baromètre 2023 de maturité numérique des citoyens wallons*, <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens-2023/>

Fericelli, L. & Collet, I. (2023). Maîtresse, j'ai cassé l'ordinateur!, Genre Éducation Formation [En ligne], Volume 6 (<https://doi.org/10.4000/gef.781>).

Faure L., Brotcorne P. & Mariën I. (2022). *Baromètre de l'inclusion numérique. Fondation Roi Baudouin*. <https://kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique-2022>

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.

Hoibian, S. (dir.) (2023). Baromètre du Numérique, Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française, rapport réalisé pour le CGE, l'ARCEP, l'ARCOM et l'ANCT par le CREDOC.

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.

Pasquier, D. (2018). *L'Internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale*, Paris, Presses des Mines.

Pasquier, D. (2020). Cultures juvéniles à l'ère numérique. *Réseaux*, 222, 9-20. <https://doi.org/10.3917/res.222.0009>

Petrovčič, A., Reisdorf, B. C., Prevodnik, K., & Grošelj, D. (2022). The role of proxy internet use in sequential pathways of digital exclusion: An empirical test of a conceptual model. *Computers in Human Behavior*, 128(September 2021), 107083. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.107083>

Ragnedda, M. (2019). Reconceptualising the digital divide. In Mapping the digital divide in Africa. A mediated analysis, Mutsvairo, B., Ragnedda, M., (Eds.), Amsterdam University Press, Amsterdam, 27-43.

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)

Smit, A., Swart, J., & Broersma, M. (2024). Bypassing digital literacy: Marginalized citizens' tactics for participation and inclusion in digital societies. **New Media & Society**, 14614448231220383. <https://doi.org/10.1177/14614448231220383>

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.

Verhaert, P., Marien, I. Ben Omar, C., Ponnet, K., & Brotcorne, P. (2022). Strategie en actieplan van de FOD Economie inzake de inclusieve digitale transitie. Onderzoek in opdracht van de Federale Overheidsdienst Economie. Brussel: imec-SMIT, Vrije Universiteit Brussel.

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)*¹⁶.

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.

¹⁶ 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 :

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

Création de contenu numérique	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser un traitement de texte • Utiliser un logiciel permettant de traiter des photos, des clips vidéo ou des extraits sonores • Transférer des fichiers entre ordinateurs, appareils électroniques portables ou autres • Utiliser une feuille de calcul • 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 • Utiliser une feuille de calcul, mais aussi les fonctions avancées • Rédiger un programme informatique dans un langage de programmation spécialisé 	
Résolution de problèmes	<ul style="list-style-type: none"> • Installer un logiciel ou des applications (apps) • Modifier les paramètres de configuration d'un logiciel • Acheter ou commander des biens ou des services sur un site internet • Vendre des biens ou des services sur internet • Utiliser un service de banque en ligne • Suivre un cours en ligne ou utiliser du matériel de cours en ligne • Chercher un travail ou poser sa candidature en ligne 	
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • 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) • Lire la politique de respect de la vie privée avant de saisir des données à caractère personnel • Limiter ou refuser l'accès à votre localisation géographique • Limiter l'accès à votre profil ou contenu sur les réseaux sociaux ou les services de cloud pour l'enregistrement en ligne des données • Refuser l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins publicitaires • Modifier les paramètres de votre navigateur internet afin d'empêcher ou de limiter la création de cookies sur votre ordinateur 	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 : Geen vaardigheden

- 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.