

## BAROMÈTRE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

### LA FRACTURE NUMÉRIQUE : UN CAMAÏEU D'INÉGALITÉS

Neuf Belges sur dix disposent d'une connexion internet à domicile. Pourtant, derrière ce chiffre se cachent d'importantes inégalités, qui touchent tant à l'accès aux technologies qu'aux compétences et usages numériques. Les personnes avec des faibles revenus et un niveau de diplôme peu élevé sont les plus touchées : elles n'accèdent que très partiellement aux immenses potentialités d'internet. Mais cette fracture ne touche pas que les profils dits "à risque" : les jeunes ou les personnes avec de plus hauts revenus peuvent aussi être concernés. À l'heure du 'tout au numérique', ces écarts ont un impact négatif sur l'accès aux services essentiels

(banque, emploi, santé, administration...) et donc, sur l'intégration sociale des personnes les plus vulnérables. La crise du COVID-19 a encore accentué cette tendance.

Réalisé à l'initiative de la Fondation Roi Baudouin (avant la crise du coronavirus), le baromètre de l'inclusion numérique dresse un aperçu des inégalités numériques en Belgique afin de mieux en comprendre les causes et les conséquences. Il se base sur des données de 2019 disponibles aux niveaux national et régional<sup>1</sup>, analysées par une équipe de chercheuses de l'UCLouvain et de la VUB.

### EN UN COUP D'ŒIL

La fracture numérique couvre trois dimensions, auxquelles sont associées des inégalités marquées.

Si l'exclusion digitale peut toucher beaucoup de monde, les **personnes avec des faibles revenus et un niveau de diplôme peu élevé** sont particulièrement à risque.

- Inégalités d'accès aux technologies numériques.** Alors que les Belges sont largement connectés à internet (90%), de fortes disparités apparaissent en fonction des revenus : 29% des ménages avec des faibles revenus ne disposent pas de connexion internet à domicile, contre 1% des ménages avec des hauts revenus.
- Inégalités relatives aux compétences numériques.** 40% de la population belge sont à risque d'exclusion numérique : 32% n'ont que de faibles compétences et 8% sont des non-utilisateurs d'internet. Plus les revenus sont faibles et le niveau de diplôme peu élevé, moins on dispose de compétences numériques (75%).
- Inégalités liées à l'utilisation des services essentiels.** 85% des Belges âgés de 16 à 74 ans utilisent internet tous les jours et notamment les services en ligne. 57% des internautes peu diplômés et 56% de ceux qui ont de faibles revenus n'ont pas utilisé internet pour transmettre des documents à l'administration, alors qu'ils devaient effectuer cette démarche.

LA FRACTURE NUMÉRIQUE EN FONCTION DES REVENUS (2019)	Moins de 1.200€	Plus de 3.000€	Moyenne
• Taux de <b>non-connexion à internet</b> au domicile	29%	1%	10%
• Niveau de <b>vulnérabilité numérique</b>	75%	22%	40%
• <b>Non-utilisation d'internet</b> pour envoyer des formulaires à l'administration, malgré une nécessité	56%	30%	39%

1. La principale source de données disponible est l'enquête fédérale sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les ménages et les individus âgés de 16 à 74 ans, réalisée annuellement par Statbel et coordonnée par Eurostat au niveau de l'Union européenne.

# FAITS ET ANALYSE

## 1. ACCÈS À INTERNET ET AUX OUTILS DIGITAUX

**Des facteurs discriminants : revenus, diplôme, région, ménage, âge**



Lorsqu'on compare ses performances avec celles des pays voisins, **la Belgique est le pays le plus inégalitaire quant à l'accès à internet**. Un écart de 28% se marque entre les ménages les plus aisés (connectés à 99 %) et les ménages aux revenus les plus faibles (connectés à 71%). Cet écart est supérieur à ceux observés en Allemagne (15%), en France (21%), au Luxembourg (7%) ou aux Pays-Bas (4%).



L'usage d'internet se caractérise par davantage de mobilité : 82% des internautes se connectent à internet à partir de leur smartphone. Pour **17% des Belges avec un niveau de diplôme peu élevé ou moyen, c'est le seul instrument de connexion, contre 2% de leurs concitoyens avec un niveau de diplôme élevé**. Ces différences ne sont pas anodines : la seule utilisation du smartphone empêche des utilisations plus élaborées d'outils informatiques permettant par exemple la réalisation de CV ou de démarches administratives.



Au sein même de notre pays, les différences sont importantes entre Régions. **En Wallonie, le taux de couverture haut débit est inférieur à 50% dans certaines zones** des provinces du Luxembourg, du Hainaut, de Namur ou de Liège. Il existe encore en Région wallonne des zones blanches, non-équipées en fibre optique.



La composition familiale est une autre variable importante. La présence d'un enfant dans le ménage change aussi la donne, incitant davantage à recourir aux technologies numériques. Sur l'ensemble du pays, **22% des personnes seules ne sont pas connectées à internet**. Les femmes seules vivant en Wallonie sont celles qui pâtissent le plus de ces inégalités. Elles sont 30% à ne pas avoir de connexion.



Les **personnes âgées de 55 à 74 ans** sont clairement moins connectées que les personnes plus jeunes. La crise du COVID-19 a toutefois mis en lumière des problèmes d'accès aux outils digitaux chez les **jeunes aussi, en particulier ceux issus de milieux fragilisés**.

## 2. COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

**Des compétences très variables, un besoin de mise à jour continue**

Les compétences informatiques des Belges sont peu élevées. En 2019, à peine 38% avaient des compétences numériques avancées et 32% ne possédaient que des faibles compétences numériques. Si l'on ajoute les 8% de non-utilisateurs d'internet, on peut considérer que **40% de la population belge est en situation de vulnérabilité face à la numérisation croissante de la société**.

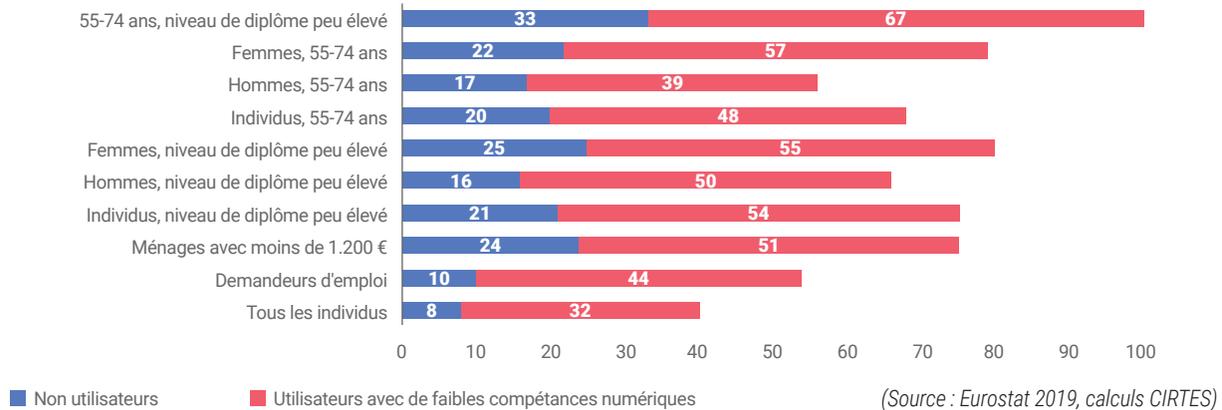
Plusieurs facteurs ont un impact déterminant sur les compétences numériques : le niveau de diplôme, le niveau de revenus, l'âge et l'(absence d')emploi. Ainsi, les personnes peu diplômées (75%), les personnes avec des revenus plus faibles (75%), les seniors (68%), et les demandeurs d'emploi (54%) sont les groupes chez lesquels le niveau de compétences numériques est le plus faible. Et quand ces différentes variables se combinent, le taux de vulnérabilité numérique devient alarmant.

Autre défi de taille : les compétences numériques ont la particularité de devoir sans cesse être actualisées. L'évolution rapide et permanente des innovations numériques impose à chacun de maintenir continuellement ses compétences à jour pour ne pas être dépassé.

**“Ce n'est pas uniquement l'accès ou non à internet qui est important. La qualité de la connexion, le fait de pouvoir y accéder via différents supports, l'ancienneté du matériel, le nombre d'ordinateurs par famille, sont tout aussi importants.”**

*Périne Brotcorne, UCLouvain - CIRTES*

## Taux de vulnérabilité numérique parmi les publics considérés à risque d'exclusion numérique en Belgique en 2019 (%)



## Seulement des publics "à risque" ?

Le manque de maîtrise des compétences numériques de base ne touche pas seulement les publics considérés traditionnellement "à risque d'exclusion numérique". Il concerne aussi de nombreuses autres personnes, bien intégrées à la société sur le plan professionnel et social. L'enquête bisannuelle menée par l'Agence wallonne du numérique<sup>2</sup> montre que cette situation touche aussi des personnes avec un haut niveau de diplôme (15%), des personnes qui disent vivre confortablement d'un point de vue financier (62%), des femmes (59%) et des jeunes entre 15 et 29 ans (16%).

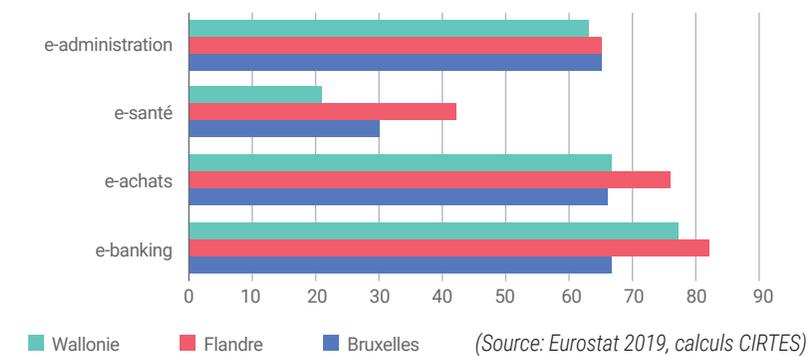
## 3. ACCÈS AUX SERVICES ESSENTIELS

### Un accès inégal aux services essentiels

En 2019, neuf Belges sur dix âgés de 16 à 74 ans utilisaient régulièrement internet, dont la grande majorité au quotidien (85%). Si les activités sont nombreuses à s'effectuer en ligne, il est intéressant de se concentrer sur l'utilisation des services essentiels, car leur non-utilisation peut engendrer des discriminations (en termes d'accès aux droits sociaux, aux soins de santé, aux services bancaires...), renforçant ainsi des inégalités existantes.

Les Belges se sont largement appropriés les services bancaires en ligne et le e-commerce, particulièrement en Flandre. En revanche, le recours aux services publics en ligne semble stagner, et ce, dans les trois régions du pays.

## Utilisation des services en ligne selon les Régions en Belgique (en % d'utilisateurs)



**Les personnes moins favorisées sur le plan socio-économique sont moins enclines à utiliser des services essentiels en ligne.**



51% des personnes avec des faibles revenus et 57% avec un niveau de diplôme peu élevé n'ont jamais fait d'achat en ligne.



37% des personnes avec des faibles revenus et un niveau de diplôme peu élevé n'ont jamais utilisé l'e-banking.



55% des personnes avec des faibles revenus et 67% avec un niveau de diplôme peu élevé n'ont jamais fait de démarches administratives en ligne. En cause : la complexité des logiciels ou applications, l'omniprésence de l'écrit, ou encore, les difficultés d'accès à l'outil informatique.

2. <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2019>

# CONCLUSIONS

## LES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES GÈNÈRENT DE L'EXCLUSION SOCIALE

Si la digitalisation croissante de la société offre de nombreuses opportunités, elle présente aussi un risque important de mise à l'écart des personnes éloignées du numérique. Les données disponibles en Belgique en matière d'accès et d'utilisation des technologies numériques l'attestent : les personnes exclues du numérique sont celles qui sont déjà fragilisées en raison de leurs faibles revenus ou leur niveau de diplôme peu élevé. Les bénéficiaires

de la digitalisation – en ce compris, les services essentiels en ligne (banque, emploi, santé, administration...) – profiteraient donc avant tout aux personnes socialement, culturellement et économiquement favorisées, accentuant les inégalités sociales préexistantes.

La crise du COVID-19 a en outre mis en lumière les difficultés rencontrées par différents publics pour maintenir virtuellement

l'accès à l'éducation, au travail, aux contacts sociaux..., les excluant de toute une série de droits fondamentaux. Cette fracture n'est toutefois pas une fatalité. Approfondir la mesure de la réalité numérique permettrait de mieux cerner les besoins des personnes qui en sont exclues et de développer des actions appropriées, tant en matière d'accès aux technologies que de développement des compétences numériques.

### ACTION DE LA FONDATION ROI BAUDOUIIN

Depuis 2018, la Fondation Roi Baudouin a développé une palette d'actions afin de faire de l'inclusion numérique un accélérateur d'intégration sociale :

- **Sensibilisation**, avec le court métrage 'Je viens d'une autre planète', qui illustre les difficultés rencontrées par des personnes qui ne sont pas en mesure d'accéder ou d'utiliser le numérique.
- **Soutien financier** à des associations qui travaillent sur la fracture numérique, dans le cadre d'appels à projets.
- **Mise en réseau et outillage des acteurs**, avec notamment la mise à disposition de [www.123digit.be](http://www.123digit.be), une plateforme qui soutient les acteurs sociaux (associations de lutte contre la pauvreté, acteurs de l'insertion socio-professionnelle, CPAS...) dans l'accompagnement de leurs publics en difficulté avec le numérique.
- **Réalisation d'études et mise à disposition des résultats**, dont ceux du premier baromètre de l'inclusion numérique.

### EN SAVOIR PLUS

Le rapport complet de l'étude 'Baromètre de l'inclusion numérique' (2020) est disponible gratuitement sur [www.kbs-frb.be](http://www.kbs-frb.be).

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

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

 Fondation  
Roi Baudouin

Agir ensemble pour une société meilleure

### FONDATION ROI BAUDOUIIN

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

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

Merci à la Loterie Nationale et à tous les donateurs pour leur précieux soutien.

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

Suivez-nous sur

