



LES BRUXELLOIS ET LE NUMÉRIQUE

Édition 2022

INTRODUCTION

Dans une société de plus en plus numérique, l'**utilisation** d'internet, des appareils connectés, des réseaux sociaux et autres **outils numériques font partie intégrante du quotidien de nombreux Bruxellois**. Ils y recourent très fréquemment pour utiliser des services en ligne (les services bancaires, l'e-commerce, l'administration en ligne, etc.), s'informer et communiquer, chercher un emploi ou exercer leur profession, se former, etc.

Cependant, les **inégalités d'accès et d'utilisation des technologies numériques persistent** encore aujourd'hui. Les personnes qui n'ont pas accès à ces technologies ou ont des difficultés à les utiliser sont touchées par **ce qu'on appelle la fracture numérique**.

C'est dans ce contexte que la Région de Bruxelles-Capitale a mis en place le **Plan régional d'appropriation numérique 2021-2024**. Ce Plan s'est fixé comme **objectif d'augmenter l'accès aux outils et services numériques pour le plus grand nombre de Bruxellois et d'améliorer leurs compétences numériques**, afin de lutter contre les inégalités dans ce domaine.

Parmi les nombreuses actions prévues par ce Plan figure **la mise en place d'un baromètre annuel** permettant de **quantifier l'appropriation des outils et services numériques par les Bruxellois**.

C'est pour répondre à cette demande que l'Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse (IBSA) de perspective.brussels a développé cette publication. Celle-ci reprend les principaux indicateurs relatifs aux trois dimensions permettant d'analyser l'appropriation des outils et services numériques par les Bruxellois, à savoir :

- l'accès à internet,
- l'utilisation d'internet,
- les compétences numériques.

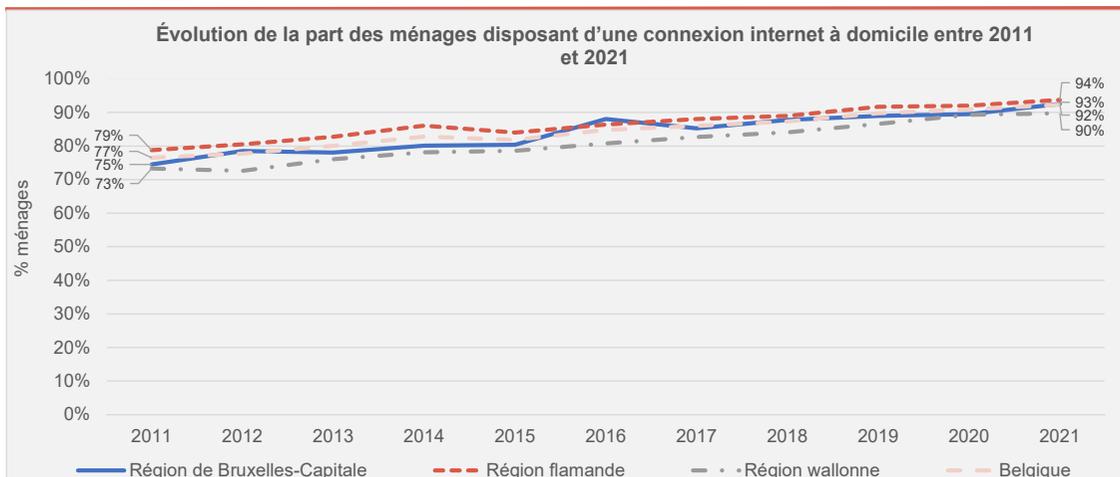
Les indicateurs sont présentés sous forme de graphiques et la publication compare également la situation bruxelloise à celle des deux autres régions et de la Belgique. En outre, quelques notes explicatives sont fournies afin de faciliter l'utilisation et l'interprétation des indicateurs.

Les données utilisées dans cette publication proviennent de l'enquête sur l'utilisation des TIC auprès des ménages. Cette enquête est organisée annuellement par Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium). Elle est effectuée auprès des ménages privés belges comptant au moins une personne âgée de 16 à 74 ans. L'objectif principal de cette enquête est d'établir des statistiques et indicateurs concernant l'utilisation des TIC par les ménages et les individus, comparables au niveau international et qui permettent de mesurer la fracture numérique au niveau belge.

L'échantillon relatif à l'enquête 2021 est composé de 6.145 personnes âgées de 16 à 74 ans résidant en Belgique dont 851 personnes habitant en Région de Bruxelles-Capitale.

ACCÈS À INTERNET

Plus de 9 ménages bruxellois sur 10 ont désormais accès à internet à domicile

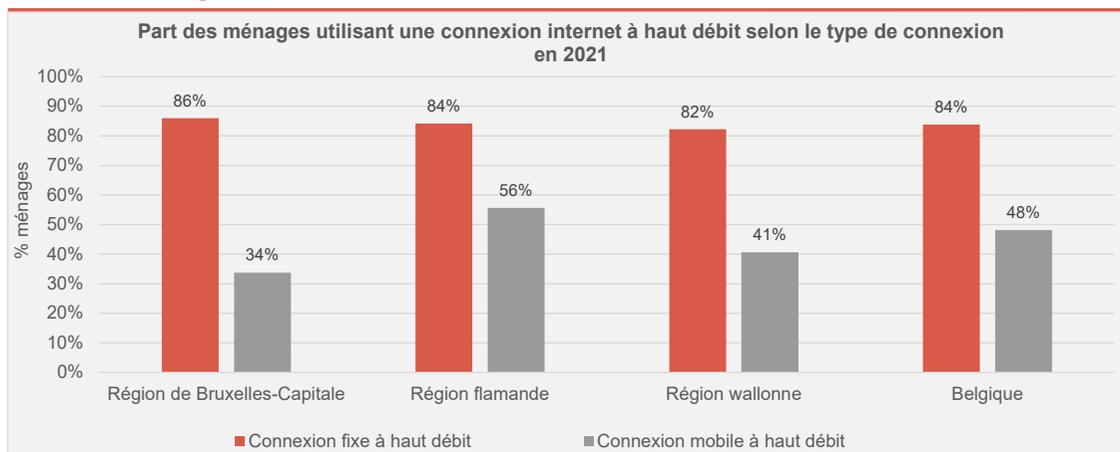


Source : Statbel (Enquête TIC auprès des ménages et individus)

L'accès des ménages aux outils numériques est approché par la proportion de ménages disposant d'une connexion internet.

- En 2021, **93 % des ménages bruxellois** (comptant au moins une personne âgée de 16 à 74 ans) **disposent d'une connexion internet à domicile**.
- Il n'existe **pas de différence significative avec les autres régions** en ce qui concerne l'accès des ménages à internet depuis leur domicile.
- **7 % des ménages bruxellois**, en revanche, **n'ont pas de connexion internet, soit environ 40.000 ménages privés bruxellois**. Les ménages n'ayant pas accès à internet sont touchés par la **fracture numérique**.
- L'**accès des ménages à internet** depuis leur domicile **s'est considérablement amélioré** au cours des dernières années. Entre 2011 et 2021, l'accès des ménages à internet a progressé de 24 % en Région de Bruxelles-Capitale et de 21 % en Belgique.

Près de 9 ménages bruxellois sur 10 utilisent une connexion internet fixe à haut débit



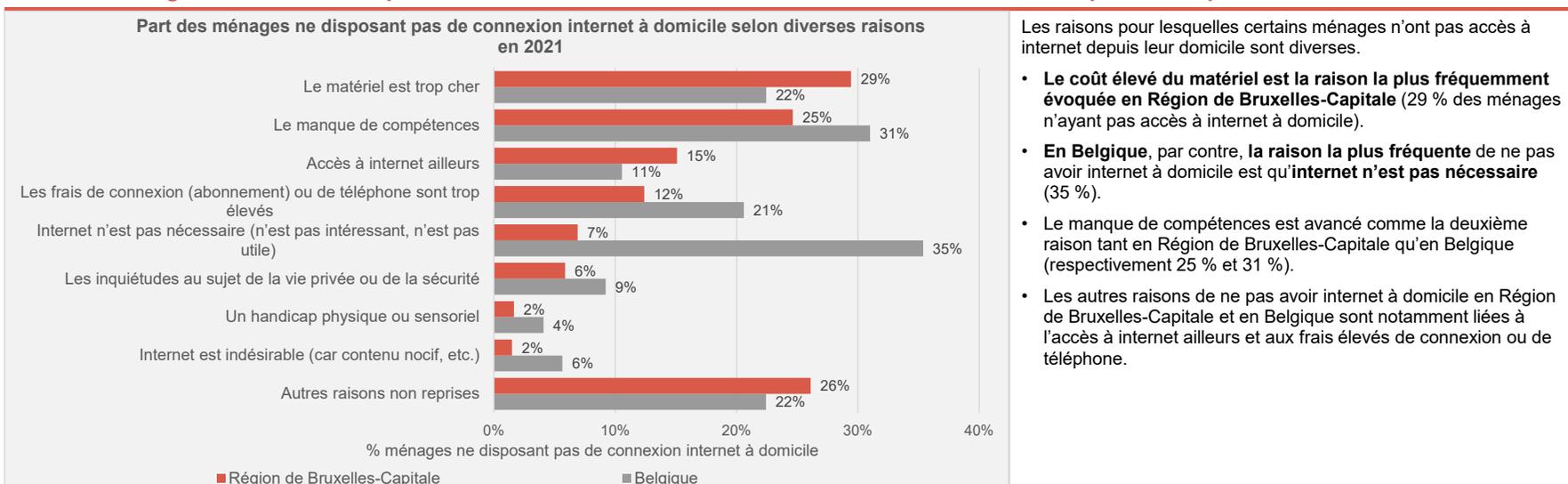
Source : Statbel (Enquête TIC auprès des ménages et individus)

L'accès des ménages à internet dépend également de la qualité de la connexion internet (à haut débit ou non).

- En 2021, **86 % des ménages bruxellois utilisent une connexion internet fixe à haut débit**. La connexion internet à haut débit permet d'accéder rapidement aux informations et services en ligne et dans des conditions confortables.
- La **situation est globalement similaire ailleurs en Belgique** pour l'utilisation d'une connexion internet fixe à haut débit.
- En revanche, des **différences régionales plus importantes** apparaissent en ce qui concerne l'utilisation d'une **connexion internet mobile à haut débit** par les ménages : 34 % des ménages bruxellois utilisent une connexion internet mobile à haut débit, contre 56 % des ménages flamands et 41 % des ménages wallons en 2021.

ACCÈS À INTERNET

Certains ménages bruxellois n'ont pas accès à internet à cause du coût élevé du matériel et du manque de compétences



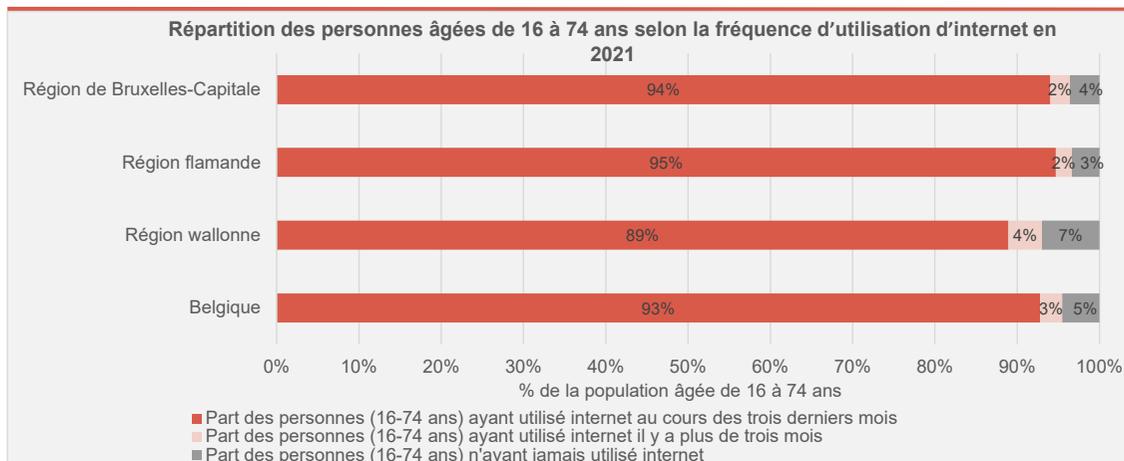
Les raisons pour lesquelles certains ménages n'ont pas accès à internet depuis leur domicile sont diverses.

- **Le coût élevé du matériel est la raison la plus fréquemment évoquée en Région de Bruxelles-Capitale** (29 % des ménages n'ayant pas accès à internet à domicile).
- **En Belgique**, par contre, **la raison la plus fréquente** de ne pas avoir internet à domicile est qu'**internet n'est pas nécessaire** (35 %).
- Le manque de compétences est avancé comme la deuxième raison tant en Région de Bruxelles-Capitale qu'en Belgique (respectivement 25 % et 31 %).
- Les autres raisons de ne pas avoir internet à domicile en Région de Bruxelles-Capitale et en Belgique sont notamment liées à l'accès à internet ailleurs et aux frais élevés de connexion ou de téléphone.

Source : Statbel (Enquête TIC auprès des ménages et individus)

UTILISATION D'INTERNET

Plus de 9 Bruxellois sur 10 utilisent internet régulièrement

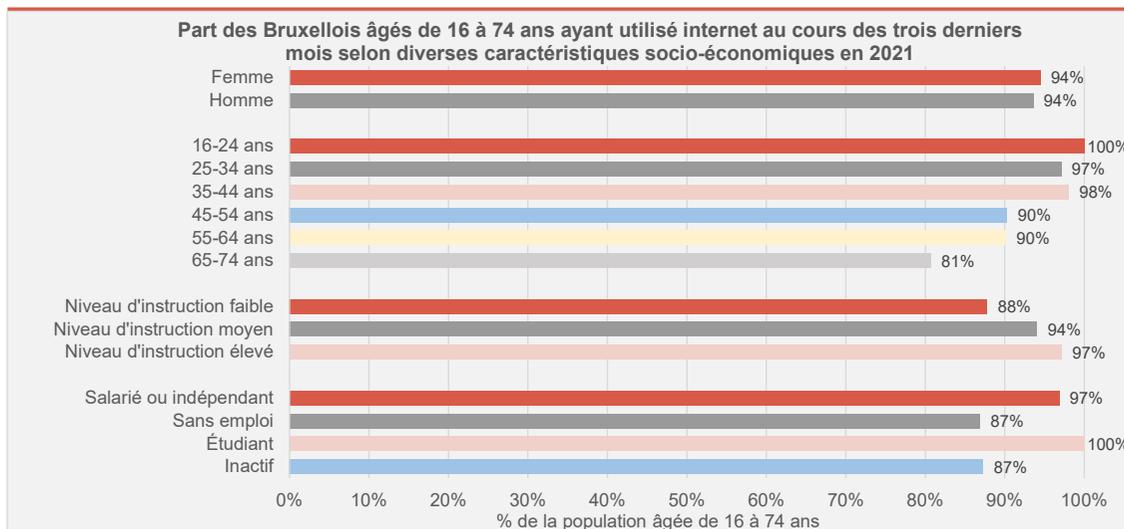


L'utilisation d'internet fait partie du quotidien de la plupart des Bruxellois.

- En 2021, **94 % des Bruxellois** âgés de 16 à 74 ans ont utilisé internet au cours des trois derniers mois précédant l'enquête, à domicile, sur le lieu de travail ou ailleurs. Les Bruxellois se sont ainsi très largement appropriés internet.
- L'utilisation d'internet est globalement similaire dans le reste de la Belgique : 95 % des Flamands et 89 % des Wallons ont utilisé internet récemment.
- Malgré la généralisation d'internet au sein de la société, il reste tout de même des personnes qui n'ont jamais utilisé internet. En 2021, **4 % des Bruxellois** de 16 à 74 ans n'ont jamais utilisé internet, soit près de 50.000 personnes.

Source : Statbel (Enquête TIC auprès des ménages et individus)

Les Bruxellois plus âgés, à faible niveau d'instruction et sans emploi utilisent internet moins souvent



L'utilisation d'internet par les Bruxellois diffère selon certaines caractéristiques socio-économiques.

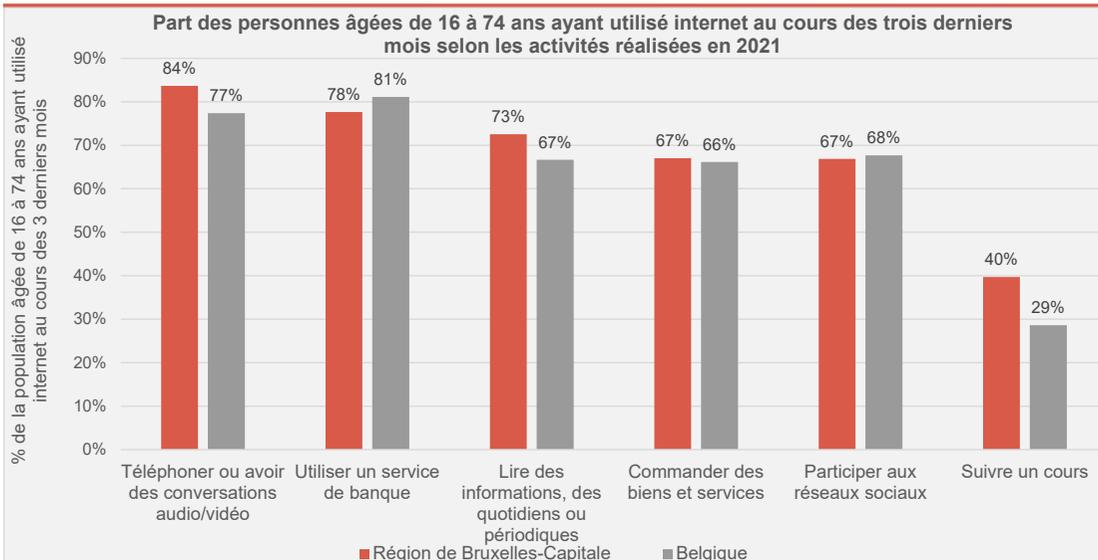
- Il n'existe pratiquement plus de différences entre les hommes et les femmes en ce qui concerne l'utilisation d'internet.
- Les personnes âgées de **65 ans et plus utilisent internet moins fréquemment** que les personnes moins âgées.
- **Les personnes à faible niveau d'instruction sont proportionnellement moins nombreuses à utiliser internet** couramment que celles à niveau d'instruction élevé.
- **Les personnes sans emploi utilisent internet moins souvent** que les salariés et les indépendants.
- **La fracture numérique touche davantage les inactifs** alors que 100 % des étudiants utilisent internet au quotidien.

Source : Statbel (Enquête TIC auprès des ménages et individus)

UTILISATION D'INTERNET

Utilisation d'internet

Les Bruxellois pratiquent un large éventail d'activités sur internet

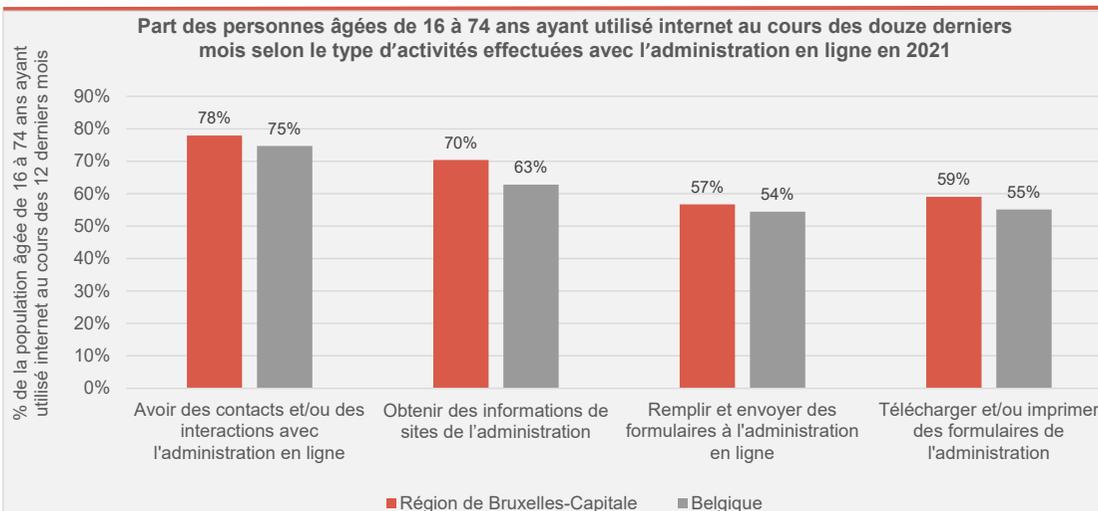


L'utilisation d'internet permet de **pratiquer un large éventail d'activités** de la vie quotidienne et d'accéder aux services essentiels en ligne.

- Selon les chiffres de 2021, **téléphoner ou avoir des conversations audio ou vidéo est l'activité la plus répandue** chez les Bruxellois utilisant internet (84 %).
- De plus, une très **grande majorité des Bruxellois utilisent les services bancaires** en ligne (78 %).
- Les Bruxellois sont en outre plus nombreux à lire en ligne des informations, des quotidiens ou périodiques (73 %).
- Par ailleurs, 67 % des Bruxellois effectuent des commandes de biens et services sur internet.
- La participation aux réseaux sociaux est aussi une activité fréquente et concerne 67 % des Bruxellois utilisant internet.
- Suivre un cours en ligne est pratiqué par 40 % des Bruxellois qui utilisent internet.
- **Excepté pour les cours en ligne, il n'existe pas de différences importantes** entre les Bruxellois et les autres Belges dans la pratique des activités et l'utilisation des services sur internet.

Source : Statbel (Enquête TIC auprès des ménages et individus)

8 Bruxellois sur 10 utilisent l'administration en ligne



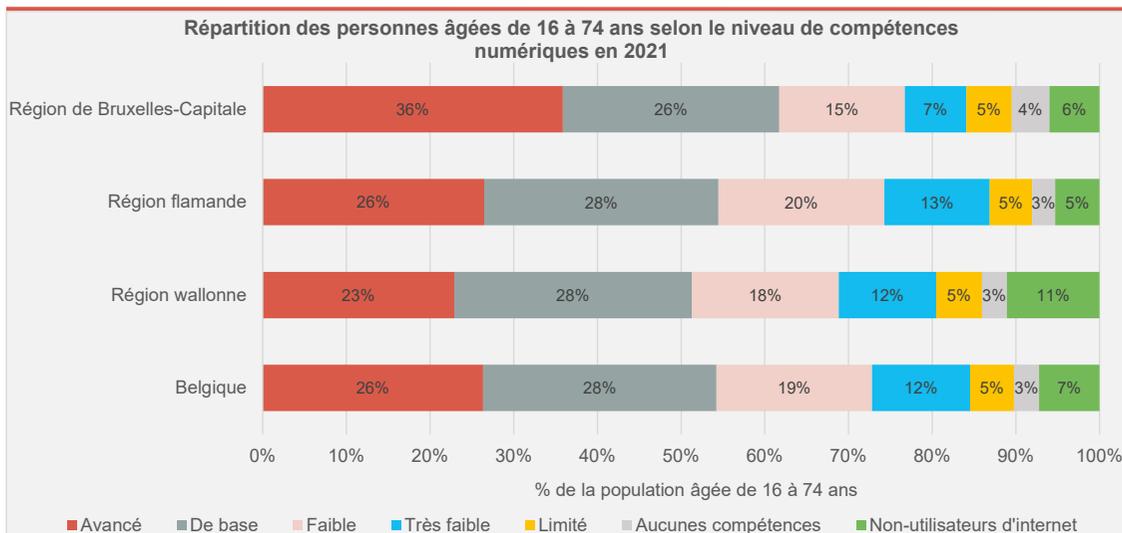
L'utilisation de l'administration en ligne par les citoyens est essentielle pour obtenir rapidement des informations sur des services publics et effectuer des démarches administratives sans se rendre aux guichets.

- En 2021, **78 % des Bruxellois ont eu des contacts ou interactions avec l'administration en ligne** au cours des douze derniers mois précédant l'enquête.
- Les **Bruxellois sont relativement plus nombreux à recourir à l'administration en ligne** que les Belges en général (75 %).
- Les activités effectuées avec l'administration en ligne consistent à obtenir des informations sur les sites des administrations, à remplir et envoyer des formulaires électroniquement ou à télécharger et imprimer des formulaires.
- À l'opposé, **22 % des Bruxellois n'ont pas de contact ni d'interactions avec l'administration en ligne**. Les motifs les plus souvent invoqués pour ne pas utiliser l'administration en ligne sont notamment l'absence de contact personnel, le manque de compétences ou le recours à un tiers pour effectuer des démarches administratives électroniquement.

Source : Statbel (Enquête TIC auprès des ménages et individus)

COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

Près de 2 Bruxellois sur 3 possèdent au moins des compétences numériques de base



Source : Statbel (Enquête TIC auprès des ménages et individus)

Les compétences numériques permettent aux individus d'utiliser les outils et services numériques de manière autonome.

- En 2021, **62 % des Bruxellois** (âgés de 16 à 74 ans) **possèdent au moins des compétences numériques de base** et **36 % des compétences numériques avancées**.
- Globalement, **les Bruxellois ont un niveau de compétences numériques relativement plus élevé** que les Flamands et les Wallons.
- Par contre, **38 % des Bruxellois ne possèdent que des compétences numériques faibles ou limitées**, voire n'ont aucune compétence dans ce domaine. Ces personnes se trouvent en **situation de vulnérabilité** dans une société de plus en plus numérique.

Auteur

IBSA - perspective.brussels
rue de Namur, 59 – 1000 Bruxelles

Date de réalisation

juin 2022

Contact

ibsa@perspective.brussels