



LES BRUXELLOIS ET LE NUMÉRIQUE

Édition 2023

COLOPHON

Auteur

Roger Kalenga-Mpala - IBSA
rue de Namur, 59 – 1000 Bruxelles

Date de réalisation

février 2023

Contact

ibsa@perspective.brussels



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 annuelle. 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.

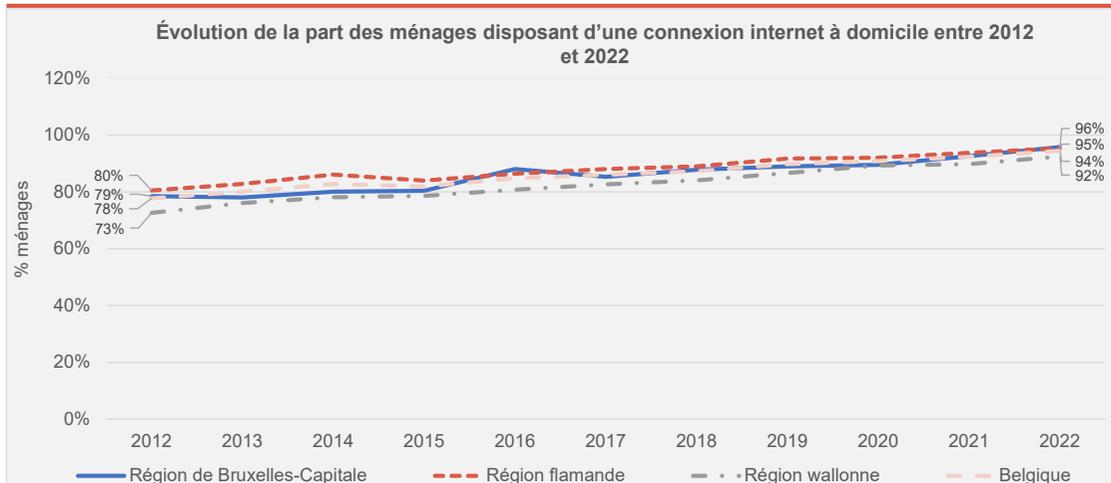
Les données utilisées dans cette publication proviennent de l'enquête sur l'utilisation des TIC auprès des ménages. Cette enquête est organisée annuellement par Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium). Elle est effectuée auprès des ménages privés belges comptant au moins une personne âgée de 16 à 74 ans. L'objectif principal de cette enquête est d'établir des statistiques et indicateurs, comparables au niveau international, sur l'utilisation des TIC, d'internet et de l'administration en ligne par les ménages et les individus ainsi que sur leurs compétences numériques. Le questionnaire de cette enquête est régulièrement revu afin de tenir notamment compte des récentes évolutions technologiques et politiques dans ce domaine.

L'édition 2023 de la publication sur les Bruxellois et le numérique exploite les résultats de l'enquête 2022. Cette dernière se base sur un échantillon composé de 5.659 personnes âgées de 16 à 74 ans résidant en Belgique dont 703 personnes habitent en Région de Bruxelles-Capitale.

Cette édition comporte quelques nouveautés, notamment sur l'accès à internet à domicile selon la catégorie de revenus du ménage, l'utilisation d'internet selon le groupe de nationalité ou les activités effectuées sur internet de manière autonome.

ACCÈS À INTERNET

96 % des ménages bruxellois ont désormais accès à internet à domicile

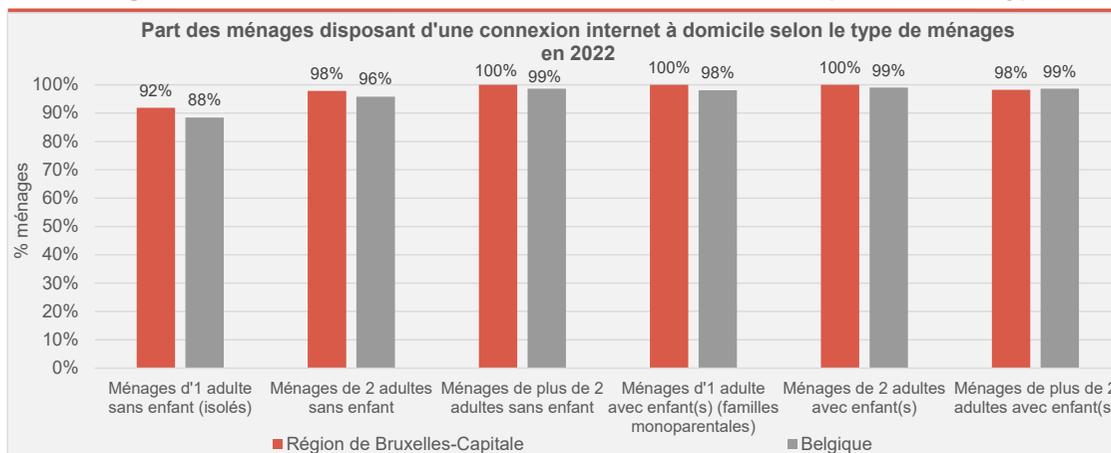


Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

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

- En 2022, **96 % des ménages bruxellois** (comptant au moins une personne âgée de 16 à 74 ans) **disposent d'une connexion internet à domicile** au moyen de n'importe quel appareil.
- Il n'existe **pas de différence significative avec les autres régions** en ce qui concerne l'accès des ménages à internet depuis leur domicile.
- Malgré la numérisation croissante de la société, il y a encore **4 % des ménages bruxellois qui n'ont pas de connexion internet à domicile**, soit environ 23.000 ménages privés bruxellois. Ces ménages sont touchés par la **fracture numérique**.
- L'**accès des ménages à internet à domicile s'est considérablement amélioré** au cours des dernières années. En Région de Bruxelles-Capitale et en Belgique, l'accès des ménages à internet a progressé de 22 % entre 2012 et 2022.

Les ménages isolés ont moins souvent accès à internet à domicile que les autres types de ménages



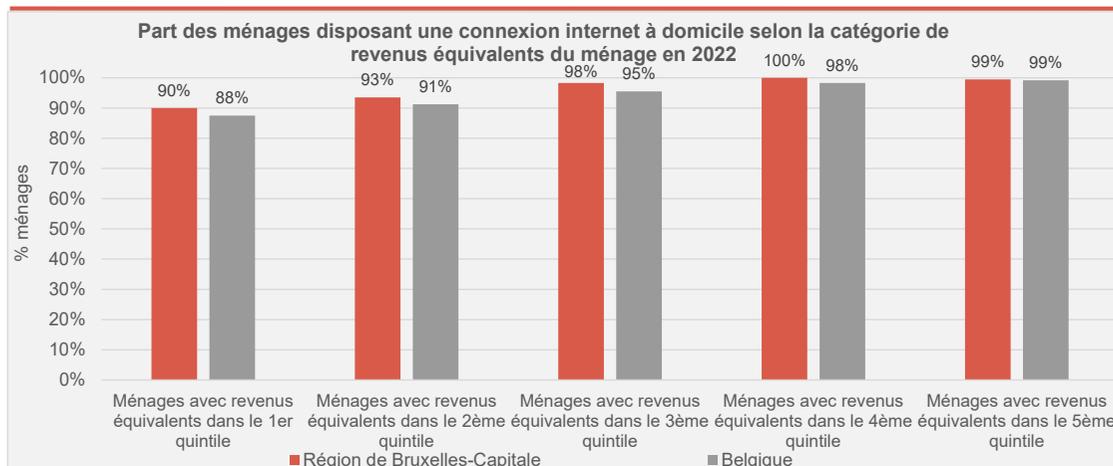
Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

La composition des ménages est un des facteurs qui influe sur l'accès à internet à domicile.

- Les **ménages isolés bruxellois**, qui comptent pour 47 % de l'ensemble des ménages privés bruxellois, **ont moins souvent accès à internet à domicile** que les autres types de ménages. En 2022, 92 % des ménages isolés bruxellois disposent d'une connexion internet à domicile, contre au moins 98 % pour les autres types de ménages bruxellois. La situation est pratiquement identique dans l'ensemble de la Belgique où 88 % des ménages isolés ont accès à internet à domicile, contre au moins 96 % pour les autres types de ménages.
- En revanche, **100 % des familles monoparentales bruxelloises**, c'est-à-dire des ménages composés d'un adulte avec enfant(s), **disposent d'une connexion internet à domicile**. En Belgique, 98 % des familles monoparentales ont accès à internet à domicile.

ACCÈS À INTERNET

90 % des ménages bruxellois aux revenus les plus faibles ont accès à internet, contre 99 % de ceux aux revenus les plus élevés



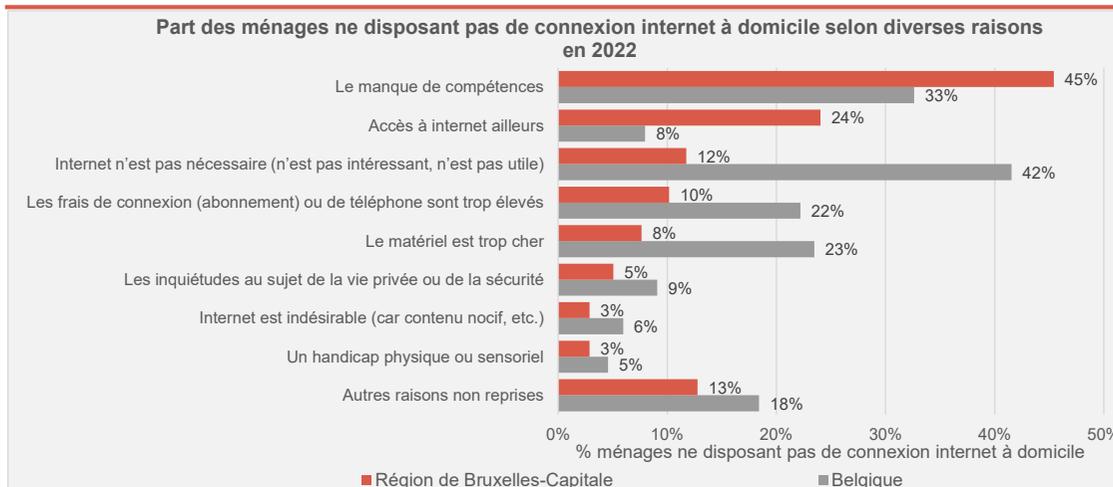
Le niveau de revenu des ménages explique les disparités pour accéder à internet à domicile.

- En 2022, **90 % des ménages bruxellois aux revenus équivalents les plus faibles** (du 1er quintile¹) **ont accès à internet à leur domicile, contre 99 % des ménages bruxellois aux revenus équivalents les plus élevés** (du 5ème quintile). Les ménages aisés accèdent plus facilement aux informations et services en ligne à leur domicile et dans des conditions confortables.
- La **situation est globalement similaire ailleurs en Belgique**. 88 % des ménages belges aux revenus équivalents les plus faibles ont internet à domicile, contre 99 % de ceux aux revenus équivalents les plus élevés.
- L'accès à internet par les ménages progresse avec le niveau de leurs revenus. Cela pourrait indiquer que les coûts de connexion internet et d'équipement sont un frein à avoir une connexion internet pour les ménages aux revenus faibles.

Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

¹Le 1er quintile correspond aux 20 % des ménages ayant des revenus équivalents les plus faibles et le 5ème quintile aux 20 % de ceux aux revenus équivalents les plus élevés. Le revenu équivalent est une mesure du revenu d'un ménage qui prend en compte la taille et la composition d'un ménage.

Le manque de compétences et l'accès à internet ailleurs expliquent principalement la non connexion à internet à domicile



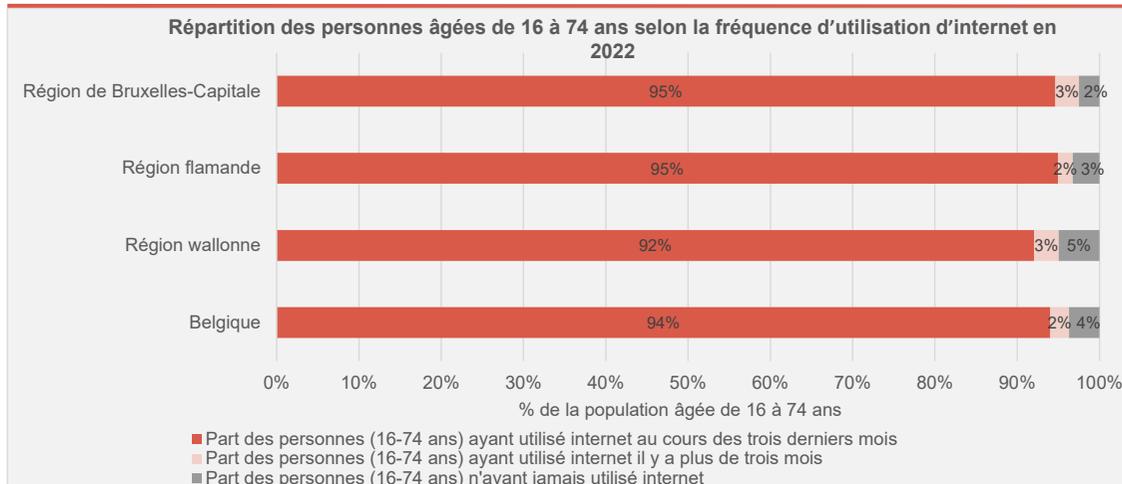
Les raisons pour lesquelles certains ménages n'ont pas accès à internet à leur domicile sont diverses.

- En Région de Bruxelles-Capitale, le manque de compétences est de loin la raison la plus fréquemment évoquée** par les ménages n'ayant pas accès à internet à domicile. Le manque de compétences concerne environ la moitié de ces ménages bruxellois (45 %).
- En Belgique, par contre, la raison la plus fréquente de ne pas avoir internet à domicile est qu'internet n'est pas nécessaire ni utile (42 %).
- L'accès à internet ailleurs est cité comme la deuxième raison en Région de Bruxelles-Capitale (25 %) alors qu'en Belgique, c'est le manque de compétences (33 %).
- Les autres raisons de ne pas avoir internet à domicile en Région de Bruxelles-Capitale et en Belgique sont notamment liées aux frais élevés de connexion ou de téléphone et aux coûts du matériel.

Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

UTILISATION D'INTERNET

95 % des Bruxellois utilisent internet régulièrement

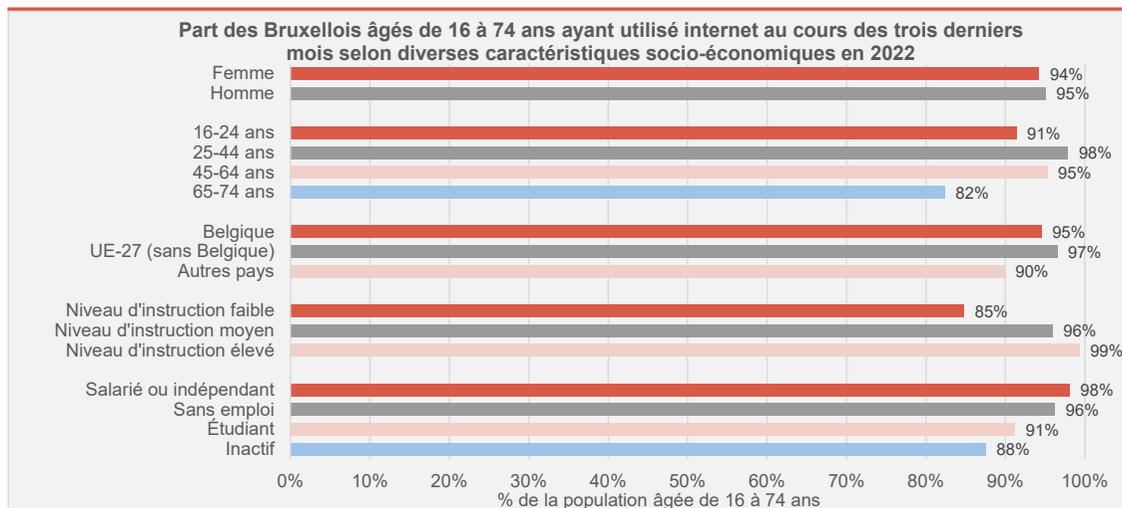


L'utilisation d'internet fait partie du quotidien de la plupart des Bruxellois.

- En 2022, **95 % 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 pratiquement identique dans le reste de la Belgique : 95 % des Flamands et 92 % 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 2022, **2 % des Bruxellois** de 16 à 74 ans n'ont jamais utilisé internet, soit près de 25.000 personnes.

Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

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



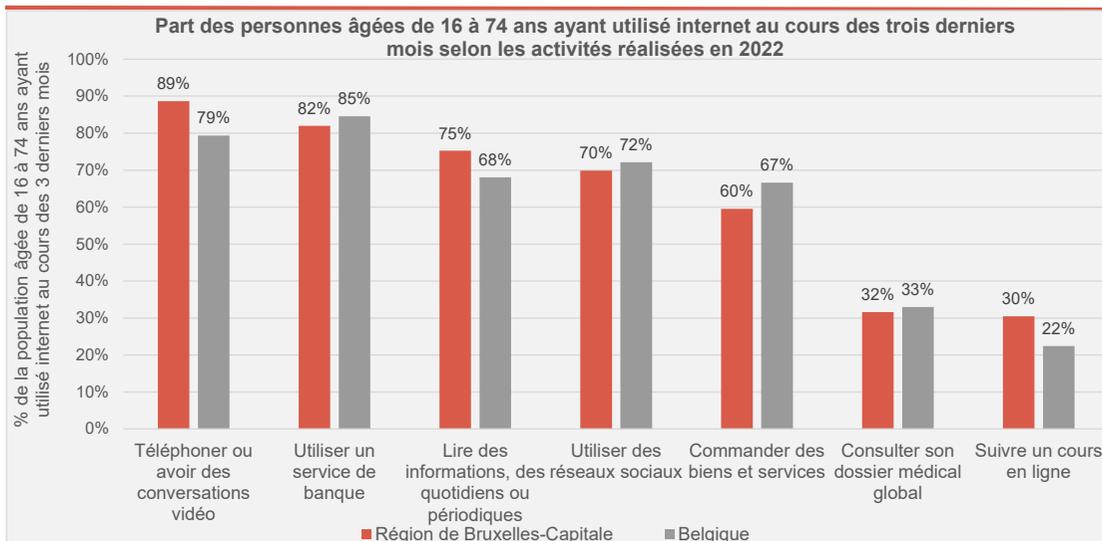
L'utilisation d'internet par les Bruxellois diffère selon certaines caractéristiques socio-économiques.

- Il n'existe pratiquement plus de différences entre les hommes et les femmes en ce qui concerne l'utilisation d'internet.
- Les Bruxellois âgés de **65 ans et plus utilisent internet moins fréquemment** que les Bruxellois moins âgés (16-64 ans).
- Les Bruxellois de nationalité belge ou de nationalité d'un pays de l'UE-27 utilisent internet plus fréquemment que les Bruxellois de nationalité autre.
- Les Bruxellois à faible niveau d'instruction sont proportionnellement **moins nombreuses à utiliser internet** couramment que ceux à niveau d'instruction élevé.
- Les Bruxellois sans emploi utilisent internet aussi souvent que les Bruxellois salariés et indépendants.
- Les Bruxellois inactifs (retraités et autres) se trouvent davantage en situation de vulnérabilité numérique.

Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

UTILISATION D'INTERNET

Les Bruxellois pratiquent un large éventail d'activités sur internet

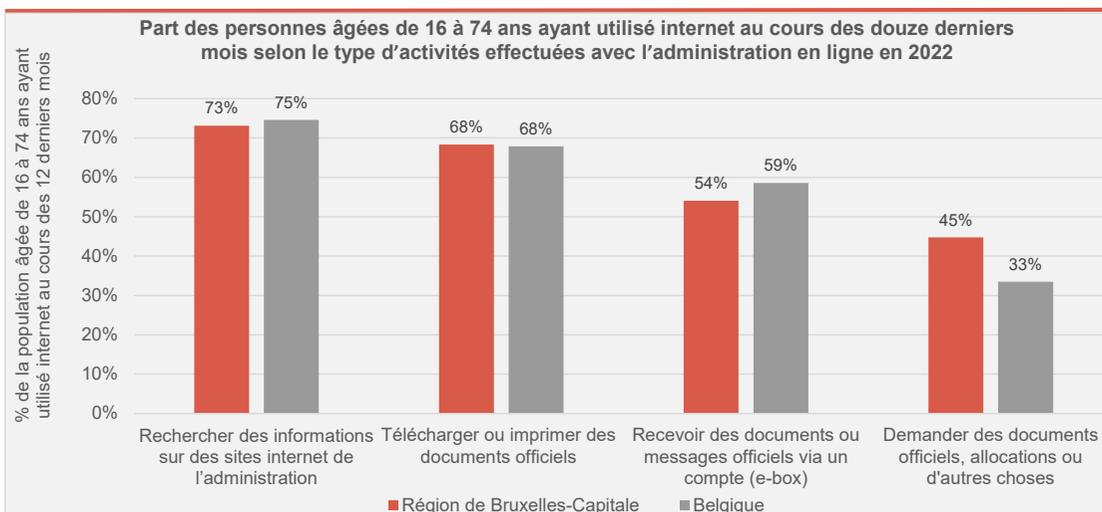


Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

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 2022, **téléphoner ou avoir des conversations vidéo est l'une des activités les plus répandues** chez les Bruxellois utilisant internet (89 %).
- De plus, une **très grande majorité des Bruxellois utilisent les services bancaires** en ligne (82 %).
- Les Bruxellois sont en outre plus nombreux à lire en ligne des informations, des quotidiens ou périodiques (75 %).
- L'utilisation des réseaux sociaux est aussi une activité fréquente et concerne 70 % des Bruxellois utilisant internet.
- Par ailleurs, 60 % des Bruxellois effectuent des achats et commandes de biens et services sur internet.
- 32 % des Bruxellois utilisent internet pour consulter leur dossier médical et 30 % pour suivre un cours.
- Excepté pour les conversations en ligne, il n'existe **pas de différences importantes entre les Bruxellois et les autres Belges** dans la pratique des activités sur internet.

73 % des Bruxellois utilisent l'administration en ligne pour rechercher et obtenir des informations



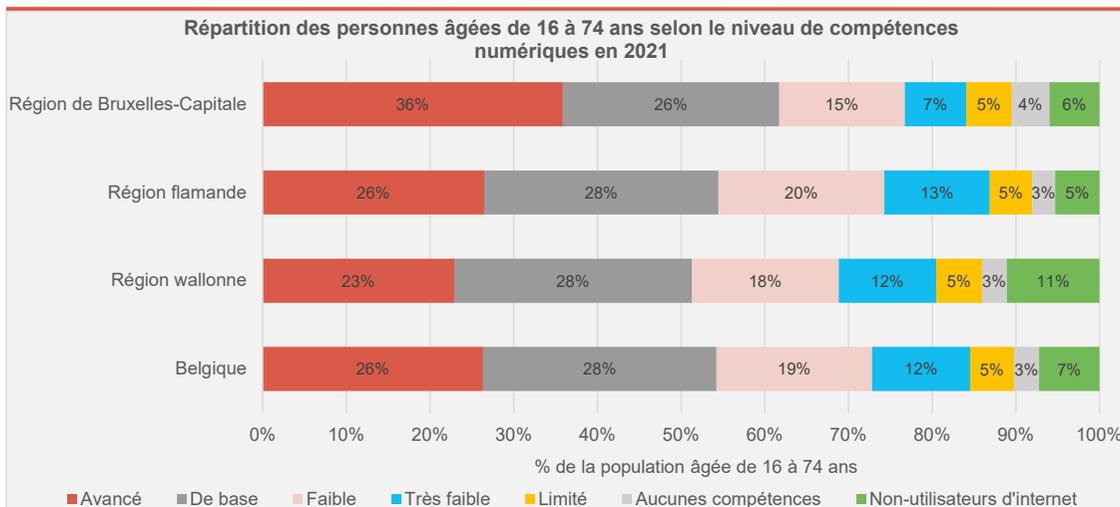
Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

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

- En 2022, **73 % des Bruxellois ont effectué des recherches d'informations sur les sites de l'administration en ligne** au cours des douze derniers mois précédant l'enquête.
- De plus, les Bruxellois sont **plus nombreux à recourir à l'administration en ligne pour télécharger ou imprimer des documents officiels** (68 %).
- Par ailleurs, 54 % des Bruxellois ont **reçu via leur compte e-box des messages et documents officiels** tels que l'avertissement-extrait de rôle, les notifications d'amendes ou factures, les convocations ou documents judiciaires, les invitations à la vaccination, etc.
- Grâce à l'administration en ligne, 45 % des Bruxellois ont **introduit des demandes** de documents ou certificats, d'indemnités ou allocations et d'autres demandes.

COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

62 % des Bruxellois possèdent au moins des compétences numériques de base

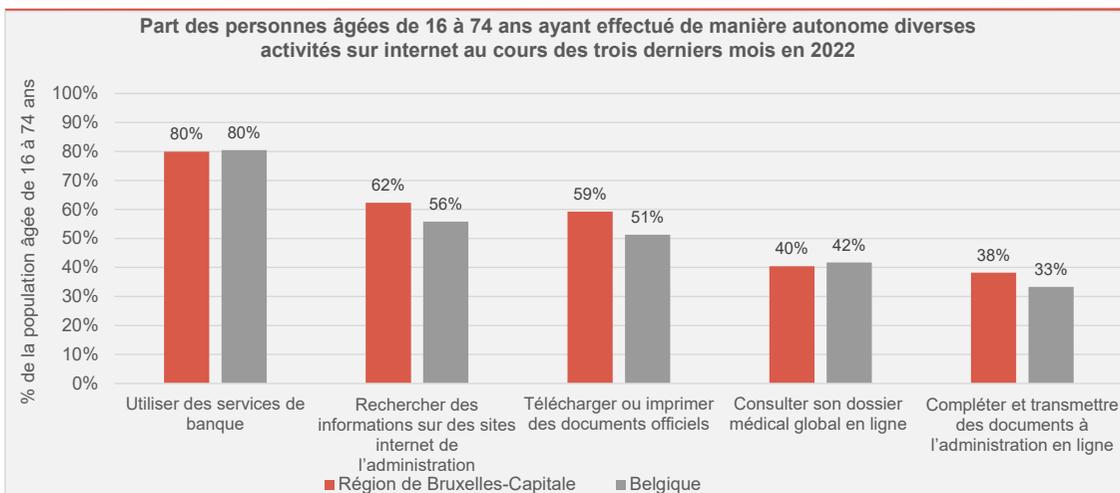


Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

Les compétences numériques permettent aux individus d'utiliser les outils et services numériques de manière autonome (sans l'aide d'une autre personne).

- 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.
- En revanche, **31 % des Bruxellois ne possèdent que des compétences numériques faibles ou limitées**, voire n'ont aucune compétence dans ce domaine, et 6 % des Bruxellois n'utilisent pas internet. Ces personnes se trouvent en **situation de vulnérabilité** dans une société où la numérisation s'accélère et nécessite de disposer des compétences adéquates pour utiliser ou maîtriser des nouvelles technologies numériques.

80 % des Bruxellois utilisent des services de banque en ligne de manière autonome



Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

La réalisation effective de diverses activités et démarches sur internet de manière autonome permet de déterminer le niveau de compétences numériques des personnes utilisant internet.

- En 2022, **80 % des Bruxellois ont utilisé de manière autonome des services de banque en ligne** au cours des trois derniers mois précédant l'enquête.
- Environ 60 % des Bruxellois peuvent de manière autonome rechercher des informations ou télécharger et imprimer des documents officiels sur des sites internet de l'administration.
- Les Bruxellois sont par contre **moins nombreux à effectuer de manière autonome** des activités en ligne lorsqu'il question de **consulter son dossier médical global en ligne** (40 %) ou de **compléter et transmettre des documents à l'administration en ligne** comme par exemple la déclaration à l'impôt des personnes physiques en ligne (38 %).