

# INCLUSION NUMÉRIQUE

LES SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS :  
PROFITABLES À TOUTES LES PERSONNES?

2021

## COLOFON

### **INCLUSION NUMÉRIQUE. LES SERVICES ESSENTIELS : PROFITABLES À TOUTES LES PERSONNES ?**

Deze publicatie bestaat ook in het Nederlands onder de titel: Digitale Inclusie. Essentiële diensten online: toegankelijk voor iedereen?

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)

Laura Faure, Fondation travail-Université

Patricia Vendramin, UCLouvain, Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, Etat et Société (CIRTES)

Avec la collaboration de Jonathan Dedonder, UCLouvain, Institut IACCHOS et Ilse Mariën, imec-SMIT-VUB

### **TRADUCTION**

Patrick De Rynck

### **COORDINATION POUR LA FONDATION ROI BAUDOIN**

Françoise Pissart, Directeur

Caroline George, Coordinatrice de projet Senior

Isabelle FOL, Project & Knowledge manager

Dépôt légal D/2848/2021/22

Numéro de référence 3830

Novembre 2021

Avec le soutien de la Loterie Nationale

Cette publication peut être téléchargée gratuitement sur notre site [www.kbs-frb.be](http://www.kbs-frb.be).

# SOMMAIRE

---

<b>AVANT - PROPOS</b> .....	<b>1</b>
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>2</b>
<b>PARTIE 1 : LES INÉGALITÉS SOCIONUMÉRIQUES À L'ÈRE DU SMARTPHONE</b> .....	<b>4</b>
LA NON-CONNEXION À INTERNET AU DOMICILE .....	4
LA QUALITÉ DES CONDITIONS D'ACCÈS À INTERNET : DES INÉGALITÉS PLURIELLES .....	7
LES DISPARITÉS RELATIVES À LA DIVERSITÉ D'UTILISATION D'INTERNET .....	12
<b>PARTIE 2 : LES INÉGALITÉS FACE À LA NUMÉRISATION DES SERVICES ESSENTIELS</b> .....	<b>16</b>
APPROPRIATION DES SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS : DES ÉVOLUTIONS DIFFERENCIÉES SELON LES SERVICES ET LES RÉGIONS.....	17
LE FORMAT NUMÉRIQUE DES SERVICES ESSENTIELS : UN FREIN PRÉGNANT À LEUR UTILISATION PAR LES PUBLICS SOCIALEMENT MOINS FAVORISÉS..	18
LES SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS BÉNÉFICIENT SURTOUT AUX INTERNAUTES MULTI-ÉQUIPES ET AUX PRATIQUES NUMÉRIQUES VARIÉES.....	20
QUELQUES SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS SOUS LA LOUPE .....	22
<b>PARTIE 3 : LES BÉNÉFICES TIRÉS DE L'UTILISATION D'INTERNET</b> .....	<b>29</b>
LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE NUMÉRIQUE : UNE OPINION QUI NE FAIT PAS L'UNANIMITÉ .....	30
<b>SOURCES BIBLIOGRAPHIQUES</b> .....	<b>32</b>

# AVANT - PROPOS

---

En 2019, des chercheurs de l'UCLouvain et de la VUB publiaient, à la demande de la Fondation Roi Baudouin, les premiers chiffres relatifs à l'inclusion numérique en Belgique. Ceux-ci ont fait l'objet d'une 'fiche info' et ont été suivis d'une première édition du Baromètre de l'inclusion numérique en 2020. Avec un constat majeur : l'exclusion numérique menace de renforcer l'exclusion sociale.

Depuis, la crise du Covid-19 et les mesures sanitaires ont renforcé la numérisation de notre société. Si cette numérisation a fait ses preuves en période de confinement, elle a également révélé le risque d'exclusion de nombreux citoyens belges, en particulier les plus vulnérables, à partir du moment où les services essentiels ne sont plus accessibles qu'en ligne. Cette situation constitue une menace en termes de participation à la société et d'accès aux droits fondamentaux.

L'inclusion numérique est devenue un sujet d'actualité, en partie grâce au Covid-19. Les résultats du Baromètre ont été repris par de nombreux médias et ont souvent été mentionnés lors de questions parlementaires ou de prises de décisions politiques. On peut donc dire que 2020 fut l'année de la sensibilisation à l'inclusion numérique. De nombreuses actions ont depuis lors été prises (par des écoles, entreprises,

gouvernements, plans de relance...) afin de favoriser l'accès à internet et aux technologies numériques, et d'aider les citoyens à développer leurs compétences numériques.

Les chiffres présentés dans cette étude montrent toutefois que, malgré une (légère) évolution de l'utilisation des services numériques essentiels en 2020, d'importantes inégalités persistent. Les personnes avec un faible niveau d'éducation et de revenu sont les plus touchées. Veiller à l'accessibilité des services en ligne est essentiel si nous ne voulons laisser personne au bord du chemin. Tout comme le fait de garantir d'autres formes d'accès à ces services.

Grâce à cette étude ainsi qu'aux autres actions de la Fondation Roi Baudouin dans le domaine de l'inclusion numérique, nous espérons contribuer à une société plus inclusive sur le plan numérique, de manière complémentaire aux efforts entrepris par les nombreuses organisations sur le terrain, les pouvoirs publics ainsi que les entreprises.

Nous remercions Statbel d'avoir partagé ses chiffres. Sans ces données de base, cette étude n'aurait pu voir le jour. Nous remercions également les équipes de recherche de l'UCL et de la VUB pour leurs analyses et leur implication dans ce sujet.

La Fondation Roi Baudouin

# INTRODUCTION

---

La numérisation progressive de l'ensemble des activités et des démarches de la vie quotidienne n'est pas une tendance nouvelle. Ce mouvement est en cours depuis de nombreuses années<sup>1</sup> et a pris toute son ampleur depuis le lancement de la Stratégie numérique pour l'Europe en 2010, consacrant le « digital par défaut » comme principe dominant dans l'offre publique ou privée de services essentiels.

Depuis un an et demi, la crise sanitaire liée à la COVID-19 a clairement accéléré et amplifié cette tendance. La pandémie a aussi montré l'importance des infrastructures et des services numériques pour le maintien des activités sociales. Les confinements successifs ont néanmoins révélé des difficultés pour de nombreuses personnes qui peinent à s'adapter aux normes d'une société sans contact, à accéder à de multiples démarches quotidiennes, pourtant essentielles pour faire valoir leurs droits.

---

<sup>1</sup> Voir notamment les travaux de Bonnetier, Carole, Brotcorne, Périne, Vendramin, Patricia (2019). « Les services d'intérêt général à l'épreuve de la numérisation : études de cas dans les secteurs de la mobilité, de la santé et de l'administration », Rapport pour le compte de la politique scientifique fédérale. En ligne : <https://www.idealic.be/publications> et ceux de Coline Fievet (2018) : « Risques et opportunités de

Parce que ce rapport est basé sur des données issues des statistiques officielles portant sur l'année 2020, il permet d'évaluer les premiers impacts de la crise sanitaire sur les situations de fracture numérique. Il est à ce titre inédit.

Dans une société où la connexion permanente à internet et les services à distance sont devenus la norme, l'étude vise en particulier à faire le point sur deux aspects actuels des inégalités socio-numériques : le premier porte sur les **disparités liées à la qualité des conditions d'accès à internet** ; le second concerne les **disparités concernant l'utilisation des services numériques essentiels et les bénéfices qui en sont tirés**.

Ce rapport est issu d'analyses statistiques effectuées par des chercheurs de l'Institut IACCHOS de l'UCLouvain<sup>2</sup> à partir de la principale source de données disponible en Belgique en matière d'accès, d'équipement et d'utilisation des technologies numériques : l'édition 2020 de 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. Celle-ci est réalisée annuellement par Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium)<sup>3</sup> et est coordonnée par Eurostat au

l'utilisation du numérique pour la protection des plus pauvres », éd. Larcier, pp.519-550 (<http://www.crid.be/pdf/public/8312.pdf>).

<sup>2</sup> <https://uclouvain.be/fr/instituts-recherche/iacchos>.

<sup>3</sup> Statbel est, au niveau fédéral, l'office belge des statistiques. Voir : <https://statbel.fgov.be/fr>.

niveau de l'Union européenne<sup>4</sup>. La récolte de données s'est déroulée de janvier à septembre 2020. Près de septante pour cent des questionnaires ont ainsi été administrés après le début du premier confinement survenu à la mi-mars 2020.

Le rapport est subdivisé en trois parties. Le premier chapitre, titré « les inégalités socio-numériques à l'ère du smartphone », est consacré à l'examen des inégalités à travers les conditions d'accès aux technologies numériques en Belgique et dans les régions. Il s'intéresse ensuite aux disparités dans la diversité des usages d'internet pour se focaliser en particulier sur les situations où l'éventail des utilisations est limité.

Le second chapitre, nommé « les inégalités face à la numérisation des services essentiels » est consacré à l'analyse des appropriations différenciées de services essentiels en ligne par différentes catégories de la population et types d'internautes en Belgique comme dans les régions. Quelques démarches incontournables relatives à l'administration et à la santé numérique ainsi qu'au commerce électronique sont plus spécifiquement passées au crible.

Le troisième et dernier chapitre, titré « les bénéfices tirés de l'utilisation d'internet » est plus succinct. Il appréhende les disparités liées aux conséquences sociales des différences d'accès et d'usage à travers la

perception qu'ont les individus des avantages qu'ils tirent de l'utilisation d'internet, concernant notamment leurs démarches administratives.

L'étude fournit ainsi des résultats uniques sur quelques aspects des inégalités socio-numériques, qui sont essentiels pour évaluer la pertinence des politiques publiques et des stratégies privées.

---

<sup>4</sup> Eurostat est le service statistique de l'Union européenne. Voir <https://ec.europa.eu/eurostat/fr/home>.

# PARTIE 1 : LES INÉGALITÉS SOCIONUMÉRIQUES À L'ÈRE DU SMARTPHONE

---

La crise mondiale liée la Covid-19 a été un moteur d'accélération inédit d'une tendance déjà largement en cours avant son apparition : la numérisation progressive dans l'ensemble des activités de la vie sociale. Ce mouvement a été rendu possible par la forte progression du taux d'équipement et de l'utilisation des technologies numériques ainsi que par l'explosion de l'internet mobile. Comment mesurer les inégalités relatives à l'accès aux technologies numériques dans une société où la connexion à internet est devenue quasi permanente et incontournable pour les citoyens ?

La fracture numérique du premier degré désignait historiquement les inégalités sur le plan de l'accès aux terminaux numériques (ordinateur, tablette, smartphone) et à la connexion internet. À l'heure de l'omniprésence des technologies mobiles dans le quotidien, ces inégalités ne peuvent plus seulement se mesurer au nombre de personnes connectées ou non, mais aussi à la qualité des conditions d'accès à internet : type de terminal technologique dont les ménages

disposent pour se connecter à internet (ordinateur, smartphone, tablette, périphériques, imprimante), stabilité de la connexion (fixe ou mobile), vétusté de l'équipement et nombre d'appareils disponibles par ménage par rapport au nombre des membres (Van Deursen & Van Dijk, 2019).

Dès lors, avant de se focaliser sur les personnes qui n'utilisent pas ou quasi pas internet, ce premier chapitre éclaire les inégalités relatives à l'accès aux technologies numériques en se basant sur trois indicateurs :

- 1) le taux de connexion à internet à domicile ;
- 2) la qualité de l'équipement, à savoir les disparités entre la part d'utilisateurs qui accède à internet par le seul intermédiaire du smartphone et la part de ceux qui sont « multi-équipés » ;
- 3) la qualité de la connexion internet, à savoir les disparités entre la part d'utilisateurs qui bénéficie du confort de la double connexion (fixe et mobile) et la part de ceux, contraints de choisir entre l'une ou l'autre solution.

## LA NON-CONNEXION À INTERNET AU DOMICILE

En 2020, 91 % des ménages belges comptant au moins une personne âgée de 16 à 74 ans disposent d'une connexion internet à domicile. La grande majorité d'entre eux (85 %) possède une connexion fixe haut débit. Cela signifie que 9 % des ménages n'ont pas de connexion internet, soit près de 449 000 ménages en Belgique.

## LA NON-CONNEXION À INTERNET : EN BAISSÉ, MAIS PERSISTANTE POUR CERTAINS GROUPES DE LA POPULATION

Le graphique 1 montre que le taux d'accès à internet à domicile a dans l'ensemble progressé ces quatre dernières années. La tendance majeure en 2020 est sans conteste la nette augmentation du taux de connexion au sein des ménages dont le revenu mensuel net est inférieur à 1.200 euros<sup>5</sup>. Cette proportion passe de 71 % en 2019 à 81 % en 2020, soit une progression annuelle inédite de 10 %. Ce constat est sans nul doute lié à la crise sanitaire de la Covid-19, un puissant moteur d'accélération de l'équipement numérique des ménages dans les différentes régions du pays<sup>6</sup> comme à l'étranger.

Cette évolution ne doit pas pour autant faire oublier la persistance de disparités entre différentes catégories de ménages. Trois remarques s'imposent d'emblée à ce propos. La première concerne l'écart important qui perdure sur le plan de l'accès à internet entre les ménages selon le niveau de revenu<sup>7</sup>. Toutes choses étant égales par ailleurs, les ménages dont le revenu mensuel net est inférieur à 1.200 euros ont huit fois

moins de chance que ceux disposant de plus de 3.000 euros d'être connectés à internet à leur domicile.

Le graphique 1 montre d'ailleurs qu'en 2020, près de 2 ménages sur 10 ayant des revenus modestes (19 %) ne disposent pas de connexion internet à domicile, soit près de 305 000 ménages en Belgique<sup>8</sup>, contre 1 % seulement de ceux disposant des revenus les plus élevés.

Graphique 1 : évolution du taux de connexion à internet à domicile, moyen et selon le niveau de revenu du ménage en Belgique (en % des ménages)



Légende : revenu mensuel net en euros de tous les membres du ménage réunis. Les ménages au niveau de revenu inférieur à 1200€ sont les ménages appartenant au 1<sup>er</sup> quartile de revenu. Les ménages au niveau de revenu supérieur à 3000€ sont les ménages appartenant au 4<sup>ème</sup> quartile de revenu.

Source : calculs IACCHOS, UCLouvain d'après les enquêtes Statbel-Eurostat 2015, 2017, 2019, 2020.

<sup>5</sup> Les ménages au niveau de vie modeste ou « ménages pauvres » sont ceux appartenant au 1<sup>er</sup> quartile de revenu, c'est-à-dire le revenu en dessous duquel se situent 25 % des salaires ; le 2<sup>e</sup> quartile est celui en dessous duquel se situent 50 % des salaires ; c'est la médiane ; le 3<sup>e</sup> quartile est celui au-dessous duquel se situent 75 % des salaires. Les quartiles sont calculés à partir du revenu médian de l'ensemble des déclarations fiscales d'un territoire donné (environ 6 500 000 en Belgique en 2018). Cela signifie donc qu'environ 1 600 000 ménages appartiennent au 1<sup>er</sup> quartile de revenu. Les déclarations fiscales peuvent être de deux types : communes, pour les couples mariés et les cohabitants légaux, ou individuelles, dans tous les autres cas. Les premières portent donc sur les revenus de deux personnes et les secondes sur les revenus d'une seule personne.

<sup>6</sup> Le récent Baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons, publié par l'Agence du Numérique en Wallonie, pointe un constat identique pour les ménages de Wallonie. Le rapport est disponible à l'adresse suivante : <https://content.digitalwallonia.be/post/20210916135353/2021-09-Barome%CC%80tre-Citoyens-2021-Comple.pdf>.

<sup>7</sup> Ce résultat est issu d'une régression logistique indiquant que le rapport logistique de chance (odds-ratio) des ménages aux revenus modestes de disposer d'une connexion internet à domicile en référence aux foyers disposant d'un revenu élevé (situation de référence) = 0,199 avec une valeur P de <0,001, ce qui indique que les résultats sont statistiquement significatifs.

<sup>8</sup> Calculé sur base de la dernière année pour laquelle les données sont disponibles, c'est-à-dire 2018.

La seconde remarque concerne le maintien de liens très nets entre la non-connexion à la maison et la situation familiale. Toutes choses étant égales par ailleurs, les personnes vivant seules ont quasiment trois fois moins de chance que dans le cas d'autres configurations familiales de disposer d'une connexion internet à domicile<sup>9</sup>. Le tableau 1 montre en effet que 20 % des personnes vivant seules ne disposent pas de connexion internet en 2020. Parmi ces isolés, les femmes sont légèrement surreprésentées (51 % contre 49 % d'hommes) et moins de la moitié (49 %) est âgée de 55 à 74 ans. Cela signifie que, contrairement à une idée reçue, cela n'est pas surtout le fait de personnes âgées. Par ailleurs, bien que près de la moitié des isolés travaillent (49 %), 2/3 d'entre eux (66 %) disposent au maximum d'un revenu mensuel net qui ne dépasse pas 1900 euros.

La dernière remarque porte sur le rôle important de l'âge, un facteur qui tend pourtant à être sous-estimé dans l'enquête de Statbel — Eurostat en raison de la non-prise en compte des personnes de plus de 74 ans dans l'échantillon. D'autres enquêtes nationales et internationales pointent depuis longtemps combien l'âge de la personne de référence du ménage est un déterminant majeur du taux de connexion à internet au domicile. En France, l'édition 2021 du Baromètre du numérique, publiée par l'ARCEP<sup>10</sup> souligne que le taux de connexion à domicile est

élevé dans chaque catégorie d'âge, à l'exception des 70 ans et plus, pour lesquels un tiers des personnes interrogées (33 %) déclarent ne pas être équipées. En Belgique en 2020, on sait que la part des 65-74 ans à être dans ce cas est de 20 %, soit plus du double que la moyenne de la population. On ne dispose néanmoins pas d'information sur les ménages au sein desquels vivent uniquement les plus de 74 ans. Il est dès lors raisonnable de penser que l'échantillonnage biaise les données relatives aux taux de connexion à internet des ménages, masquant de nombreuses situations de non-connexion dans les foyers composés de personnes plus âgées.

### LES REVENUS ET LA SITUATION FAMILIALE : UN RÔLE MAJEUR QUOI QU'IL S'AGISSE D'UNE VARIABLE VARIABLE SELON LA RÉGION

Une comparaison régionale révèle un lien particulièrement marqué entre le niveau de revenu et le taux de non-connexion à internet à domicile pour les ménages bruxellois : dans cette région, **25 % des foyers à revenus modestes n'ont pas de connexion internet à la maison**. Cette proportion est élevée en comparaison à celles de la Flandre (17 %) et, dans une moindre mesure, de la Wallonie (19 %).

Le lien entre isolement numérique et social est, en revanche, particulièrement manifeste pour les personnes seules en Wallonie. 24 %

---

<sup>9</sup> Ce résultat est issu d'une régression logistique indiquant que le rapport logistique de chance (odds-ratio) des autres configurations familiales de disposer d'une connexion internet en référence aux personnes vivant seules (situation de référence) = 2,77 avec une valeur P de <0,001, ce qui indique que les résultats sont statistiquement significatifs.

<sup>10</sup> Baromètre du numérique — édition 2021, publié par l'ARCEP, France. Disponible à : [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf).

d'entre elles n'ont pas accès à internet au sein de leur foyer. En Flandre et à Bruxelles, les proportions sont respectivement de 17 % et 17,5 %.

Tableau 1 : taux de non-connexion à internet à domicile selon les régions et en Belgique, 2020 (en % des ménages)

	Bruxelles-Capitale	Flandre	Wallonie	Belgique
<b>Tous les ménages</b>	10	8	11	9
<b>Niveau de revenu du ménage</b>				
Moins de 1200€	25	17	19	19
Plus de 3000€	2	1	1	1
<b>Composition familiale</b>				
Personnes seules	17,5	17	24	20
Familles monoparentales	5	7	3,5	5
Autres ménages	5	4	4,5	4,5

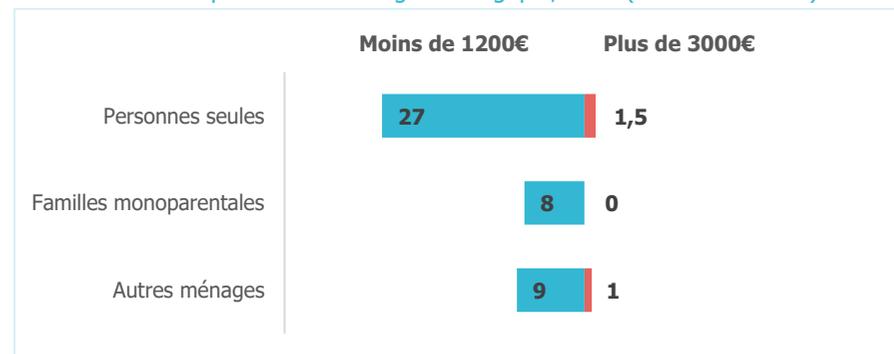
Légende : l'item « autres ménages » regroupe les ménages avec deux adultes ou plus, avec ou sans enfants.  
Source : calculs IACCHOS, UCLouvain d'après l'enquête Statbel-Eurostat 2020.

## CUMULER L'ISOLEMENT NUMÉRIQUE ET SOCIAL : LES MOINS FAVORISÉS SUR LE PLAN FINANCIER AVANT TOUT CONCERNÉS

Le graphique 2 met en évidence l'influence de la composition familiale sur le taux de connexion à internet à domicile selon le niveau de revenu. Si globalement les personnes seules déclarent deux fois plus souvent que la moyenne des ménages ne pas disposer de connexion internet à la maison (voir tableau 1 ci-dessus), le cumul de l'isolement social et de l'isolement numérique concerne en réalité plus spécifiquement les ménages au niveau de vie modeste : plus qu'un quart des isolés (27 %) disposant d'un revenu mensuel net inférieur à 1200 euros n'ont pas de connexion à la maison, contre moins de 2 % de leurs homologues dont les revenus sont supérieurs à 3000 euros. Cette double peine touche

aussi huit fois plus les familles monoparentales « pauvres » que celles disposant de revenus les plus élevés.

Graphique 2 : taux de non-connexion à internet à domicile selon le niveau de revenu et la composition du ménage en Belgique, 2020 (en % d'individus)



Lecture : parmi les personnes seules vivant avec des revenus modestes (< 1200€), 27 % d'entre elles ne disposent pas de connexion à internet à domicile, contre seulement 1,5 % de leurs homologues disposant de revenus aisés (> 3000€).

Source : calculs IACCHOS, UCLouvain d'après l'enquête Statbel-Eurostat 2020.

## LA QUALITÉ DES CONDITIONS D'ACCÈS À INTERNET : DES INÉGALITÉS PLURIELLES

La non-connexion à internet à domicile est sans nul doute l'inégalité d'accès aux technologies numériques la plus visible aujourd'hui. Dans une société où la plupart des activités quotidiennes ont désormais basculé en ligne ; elle est toutefois loin d'être la seule. Certes plus subtiles, les disparités relatives à la qualité des conditions d'accès à l'environnement numérique ont tout autant d'implications concrètes sur la participation à la vie sociale : types de terminaux utilisés pour se connecter à internet (ordinateur, smartphone, tablette), stabilité de la

connexion (fixe ou mobile), vétusté de l'équipement et nombre d'appareils disponibles par ménage sont autant d'aspects, quoique moins visibles, pouvant entraver les diverses démarches quotidiennes.

## LE SMARTPHONE : SEUL TERMINAL D'ACCÈS À INTERNET POUR UNE PART NON NÉGLIGEABLE D'UTILISATEURS

À l'instar des constats tirés dans l'édition 2020 du Baromètre de l'inclusion numérique comme dans d'autres enquêtes nationales en la matière<sup>11</sup>, les modes de connexion à internet évoluent vers plus de mobilité depuis quelques années. Le smartphone est devenu progressivement l'équipement le plus répandu pour se connecter à internet en Belgique. Il permet de réaliser de nombreuses opérations courantes de manière mobile ; il a par ailleurs constitué une porte d'entrée vers internet pour de nombreuses personnes, en particulièrement celles issues de milieux modestes et/ou ayant un métier manuel imposant peu le recours à un ordinateur (Pasquier, 2018 a et b).

Le tableau 2 confirme ce large recours au smartphone pour se connecter à internet en dehors du domicile. Il importe toutefois d'apporter une nuance importante à ce constat global : **un tiers des internautes (33 %) se connectent à internet par le biais de leur téléphone**

**mobile uniquement** tandis que pour les deux autres tiers (66 %), le smartphone constitue un terminal de connexion parmi d'autres. 4 % des internautes seulement ne recourent, pour leur part, à aucune technologie mobile pour surfer sur internet. Bien que cette proportion soit faible, elle équivaut en nombre absolu à approximativement 290 000 utilisateurs d'internet.

Le tableau 2 révèle, par ailleurs, des différences entre les régions concernant la part d'internautes se connectant à internet par le seul intermédiaire de leur téléphone mobile : celle-ci est plus élevée à Bruxelles (38 %) comparée surtout à la Flandre (31 %). Dans cette région, en revanche, la connexion internet à partir de multiples supports est une pratique plus courante (66 %) qu'en Wallonie (60 %) et à Bruxelles (59 %).

Tableau 2 : types de terminal utilisés pour se connecter à internet en Belgique et dans les régions, 2020 (en % d'utilisateurs)

	Bruxelles-Capitale	Flandre	Wallonie	Belgique
Via plusieurs terminaux, dont le smartphone	59	<b>66</b>	60	63
Via smartphone uniquement	<b>38</b>	31	35	<b>33</b>
Via aucune technologie mobile	4	2,5	5	4

Source : calculs IACCHOS, UCLouvain d'après l'enquête Statbel-Eurostat 2020.

<sup>11</sup> Voir notamment pour la Wallonie, le Baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons. Pour la Flandre, voir le rapport imec. digimeter disponible à l'adresse : <https://www.imec.be/nl/expertises/techrends/imecdigimeter/digimeter-2020>.

## LE SMARTPHONE : TERMINAL D'ACCÈS PAR DÉFAUT POUR LES FEMMES ET LES MOINS DIPLÔMÉS AVANT TOUT

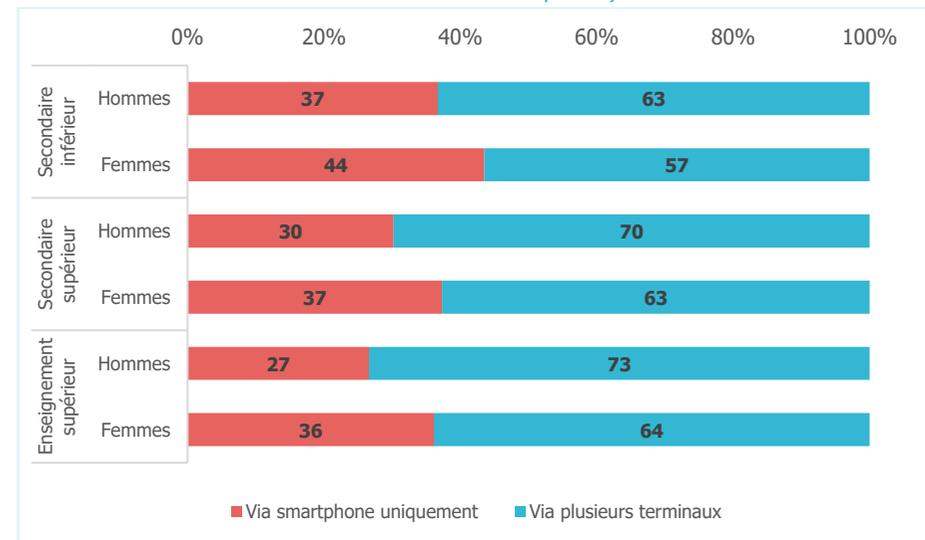
Une analyse plus fine des chiffres de 2020 révèle que le sexe et le niveau d'éducation sont les deux facteurs les plus déterminants du taux de connexion à internet par le seul intermédiaire du smartphone. Toutes choses étant égales par ailleurs, les femmes ont ainsi 3 fois plus de chance que les hommes de se connecter à internet par le seul biais de leur smartphone, quel que soit le niveau de diplôme considéré. Les personnes disposant au maximum d'un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur ont, quant à elles, 1,5 fois plus de chance que leurs homologues titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur d'être dans ce cas<sup>12</sup>.

Le graphique 3 montre effectivement que la part des internautes à se connecter à internet par le seul biais de leur téléphone mobile augmente au fur et à mesure que le niveau de diplôme diminue. **Plus de 4 internautes peu diplômés sur 10 (41 %) ne se connectent à internet qu'à partir d'un smartphone, contre 31 % de leurs homologues les plus diplômés.** En outre, pas moins de 44 % de femmes internautes détenant un faible niveau de diplôme déclarent recourir uniquement à un smartphone pour accéder à internet. C'est 7 % de plus que leurs homologues masculins (37 %). Ce public moins

<sup>12</sup> Ces résultats sont issus d'une régression logistique indiquant que le rapport logistique de chance (odds-ratio) des hommes de se connecter à internet par le seul biais de leur smartphone en référence aux femmes = 0,69 avec une valeur P de <0,001. Le rapport logistique de chance (odds-ratio) des personnes diplômées de l'enseignement secondaire inférieur au maximum d'être dans ce cas en référence aux titulaires « hauts »

diplômé est donc proportionnellement moins nombreux que les autres à bénéficier du confort de choisir son mode de connexion en fonction de ses utilisations. Le smartphone devient leur support de référence, souvent unique, pour surfer sur le web avec tout ce que cela présume de difficultés lorsqu'il s'agit de faire des démarches plus complexes dans le cadre professionnel ou la vie administrative, par exemple.

Graphique 3 : types de terminal utilisés pour se connecter à internet selon le niveau de diplôme et le sexe en Belgique, 2020 (en % d'utilisateurs se connectant au moins par le biais de leur smartphone)<sup>13</sup>



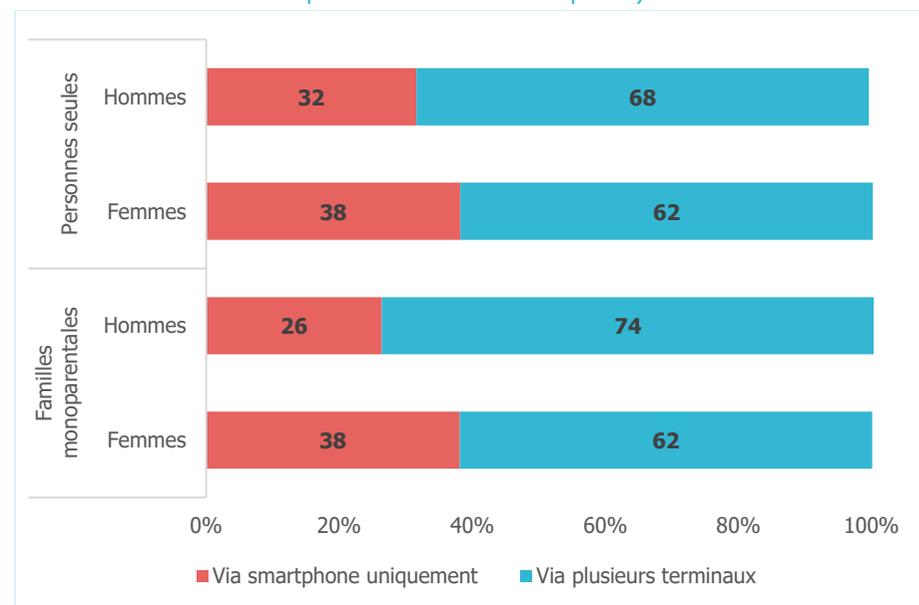
Source : calculs IACCHOS, UCLouvain d'après l'enquête Statbel-Eurostat 2020.

diplôme est de 1,5 avec une valeur P de <0,001, ce qui indique que les résultats sont statistiquement significatifs.

<sup>13</sup> Pour des raisons de représentativité statistique, les 4 % d'internautes n'utilisant pas d'appareil mobile pour se connecter à internet ne sont pas repris dans les calculs statistiques de ce graphique.

Les écarts entre hommes et femmes en défaveur de ces dernières concernant le smartphone comme seul outil de connexion à internet apparaissent aussi nettement lorsque le sexe est croisé avec la composition familiale et dans les configurations familiales plus fragiles : les familles monoparentales et les isolés. Le graphique 4 montre que 38 % des femmes à la tête d'une famille monoparentale n'ont recours qu'au téléphone mobile pour se connecter à internet, contre 26 % de leurs homologues masculins. Un constat analogue, quoique moins marqué, peut être dressé pour les ménages isolés.

Graphique 4 : types de terminal utilisés pour se connecter à internet selon le sexe et la composition familiale en Belgique, 2020 (en % d'utilisateurs se connectant au moins par le biais de leur smartphone)



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain d'après l'enquête Statbel-Eurostat 2020.

## LA DOUBLE CONNEXION À INTERNET : UN CONFORT VARIABLE SELON LES RÉGIONS

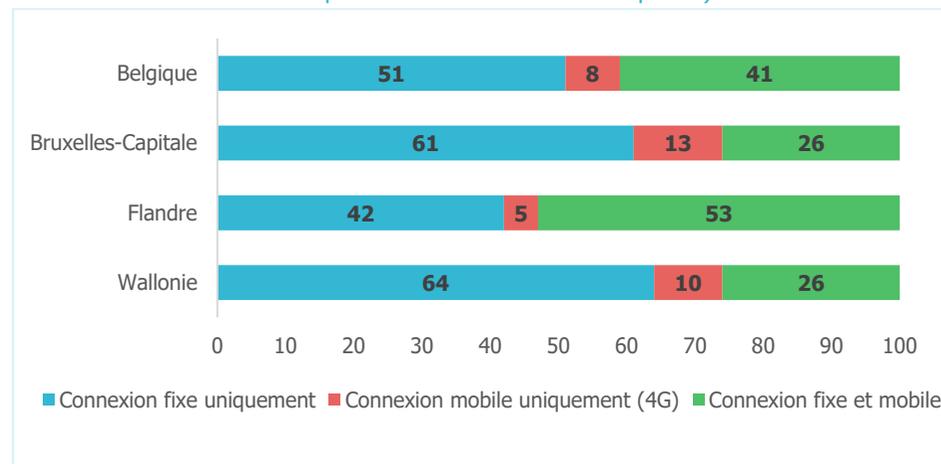
Au-delà des différences relatives aux types de support de connexion utilisés, des disparités peuvent apparaître sur le plan du confort de connexion à internet lié à la possibilité de disposer ou non d'une double connexion (à la fois fixe et mobile). En particulier, lorsque le téléphone mobile est le seul moyen d'accéder à internet, disposer d'une connexion de mauvaise qualité ou devoir se contenter d'une connexion occasionnelle par le biais d'une carte prépayée en raison d'une capacité financière insuffisante pour souscrire à un abonnement sont autant de situations qui génèrent des discriminations. C'est pourquoi le regard se porte ici plus spécifiquement sur la population d'internautes qui accède à internet par le seul biais de leur smartphone.

S'il est désormais acquis que la plupart des utilisateurs disposent d'au moins une connexion fixe (92 %), le graphique 6 montre que la double connexion (à la fois fixe et mobile) n'est, en revanche, une réalité que pour 41 % d'entre eux. Le fait de disposer uniquement d'une connexion mobile est une situation beaucoup moins courante (8 %).

Une comparaison interrégionale fait apparaître des disparités importantes entre les régions : la proportion d'internautes disposant du confort de la double connexion est particulièrement élevée en Flandre (53 %) en comparaison à celles de Wallonie et de Bruxelles-Capitale (26 %). Dans ces deux régions, la part d'internautes disposant uniquement d'une connexion mobile est plus élevée qu'en Flandre. C'est particulièrement le cas au sein de Bruxelles-Capitale : 13 %

d'internautes sont dans ce cas. C'est plus du double qu'en Flandre (5 %).

Graphique 5 : types de connexion haut débit disponibles pour les utilisateurs de smartphone en Belgique et dans les régions, 2020 (en % d'utilisateurs se connectant à internet par le seul biais de leur smartphone)



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain d'après l'enquête Statbel-Eurostat 2020.

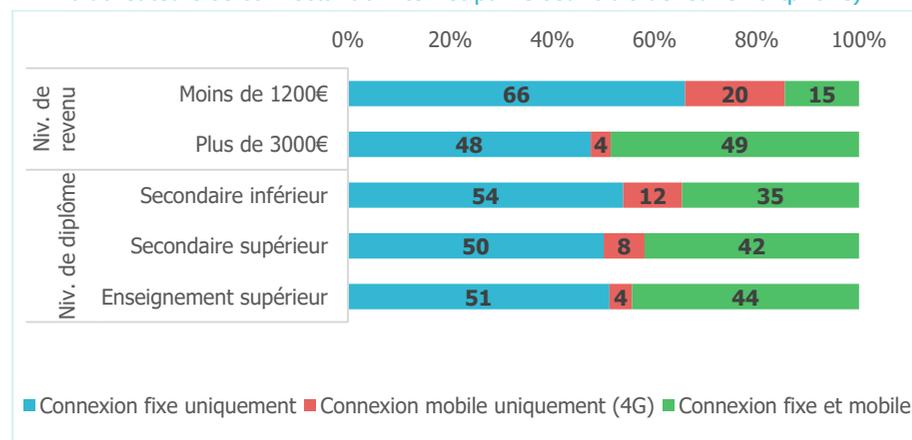
## LE CONFORT DE LA DOUBLE CONNEXION : UNE RÉALITÉ QUI CONCERNE SURTOUT LES PLUS DIPLÔMÉS ET LES PLUS AÎSÉS SUR LE PLAN FINANCIER

Sous la pression grandissante de disposer d'un accès à internet partout et à tout moment, nombreux sont les individus qui s'équipent d'une double connexion (fixe et mobile). Or, celle-ci représente un coût supplémentaire non négligeable qui pèse sur les budgets des ménages aux revenus modestes. Ces derniers sont alors souvent contraints d'opter pour l'une ou l'autre connexion tandis que la dimension mobile

s'apparente plus à un avantage supplémentaire pour les ménages plus aisés sur le plan socioéconomique et culturel.

La double connexion internet apparaît, de fait, comme un confort dont disposent avant tout les plus diplômés et/ou vivant dans un ménage confortable sur le plan financier (graphique 6). Près d'une personne sur deux (49 %) disposant d'un revenu mensuel net d'au moins 3000 euros peut prétendre à ce confort, contre 15 % seulement de celles vivant au sein d'un ménage à faible revenu (moins de 1.200 euros par mois). Les individus appartenant aux ménages à faible revenu sont, en revanche, cinq fois plus nombreux (20 %) que leurs homologues les plus aisés financièrement (4 %) à ne disposer que d'une seule connexion mobile pour accéder à internet.

Graphique 6 : types de connexion haut débit disponibles pour les utilisateurs de smartphone en Belgique et selon les niveaux de diplôme et de revenu, 2020 (en % d'utilisateurs se connectant à internet par le seul biais de leur smartphone)



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain d'après l'enquête Statbel-Eurostat 2020.

## LES DISPARITÉS RELATIVES À LA DIVERSITÉ D'UTILISATION D'INTERNET

Les inégalités liées à l'utilisation des technologies numériques — ou « fracture numérique du second degré » — renvoient aux disparités relatives aux compétences nécessaires pour maîtriser les technologies numériques, ainsi qu'à la variété et à la nature des usages (Di Maggio et al., 2004 ; Hargittai, 2002). Les disparités dans l'utilisation d'internet sont ainsi souvent liées à la maîtrise des compétences nécessaires pour exploiter les potentialités qu'offre le Web. Toutefois, elles sont aussi influencées par la nature des tâches contraintes dans la vie quotidienne et par la qualité des conditions dont disposent les individus pour accéder aux technologies numériques.

Cette section vise dès lors à mettre en évidence les degrés variés d'utilisation d'internet au sein de la population âgée de 16 à 74 ans selon diverses variables sociodémographiques ainsi que l'influence des modes d'accès à internet sur la diversité des usages.

La variété d'utilisation d'internet a été évaluée à partir de 21 types d'utilisations courantes dans divers domaines de la vie quotidienne (information, communication, loisirs, etc.). Les divers degrés d'utilisation d'internet ont été regroupés en 4 grandes catégories :

- Non-utilisation : internautes n'ayant jamais utilisé internet ou ne l'ayant plus utilisé depuis plus d'un an ;
- Utilisation limitée : internautes ayant de 1 à 6 utilisations différentes ces trois derniers mois ;
- Utilisation standard : internautes ayant de 6 à 13 utilisations différentes ces trois derniers mois ;
- Utilisation variée : internautes ayant plus de 13 utilisations différentes ces trois derniers mois.

## UN ÉVENTAIL D'UTILISATION LIMITÉE D'INTERNET PLUS FREQUENT EN WALLONIE

Les données reprises dans le tableau 3 montrent d'abord globalement **que près d'un quart des personnes, âgées de 16 à 74 ans, est éloignée de l'environnement numérique (24 %), soit parce qu'elle n'utilise pas internet (7 %), soit parce qu'elle y recourt de façon limitée (17 %).**

Le tableau 3 pointe ensuite des réalités régionales contrastées sur ce plan : près de trois Wallons sur 10 (29 %) rapportent ne pas utiliser internet ou n'y recourir que de façon restreinte. Cette proportion est de 22 % dans les deux autres régions. Ce profil d'individus non utilisateurs ou quasi non utilisateurs (< 6 utilisations) est à rapprocher de celui que le baromètre de l'Agence du Numérique en Wallonie qualifie de citoyen disposant d'une « faible maturité numérique ».

Tableau 3 : répartition des individus de 16 à 74 ans selon le degré d'utilisation d'internet en Belgique et dans ses régions en 2020 (en % des utilisateurs)

	Bruxelles-Capitale	Flandre	Wallonie	Belgique
Non-utilisation	9	6	9	7
Utilisation limitée	13	16	<b>20</b>	17
Utilisation standard	64	65	65	64
Utilisation variée	14	13	7	11

Source : calculs IACCHOS, UCLouvain d'après les enquêtes Statbel-Eurostat 2020.

## L'UTILISATION LIMITÉE D'INTERNET : AVANT TOUT UNE QUESTION DE NIVEAU DE DIPLOME, DE REVENU ET D'ÂGE

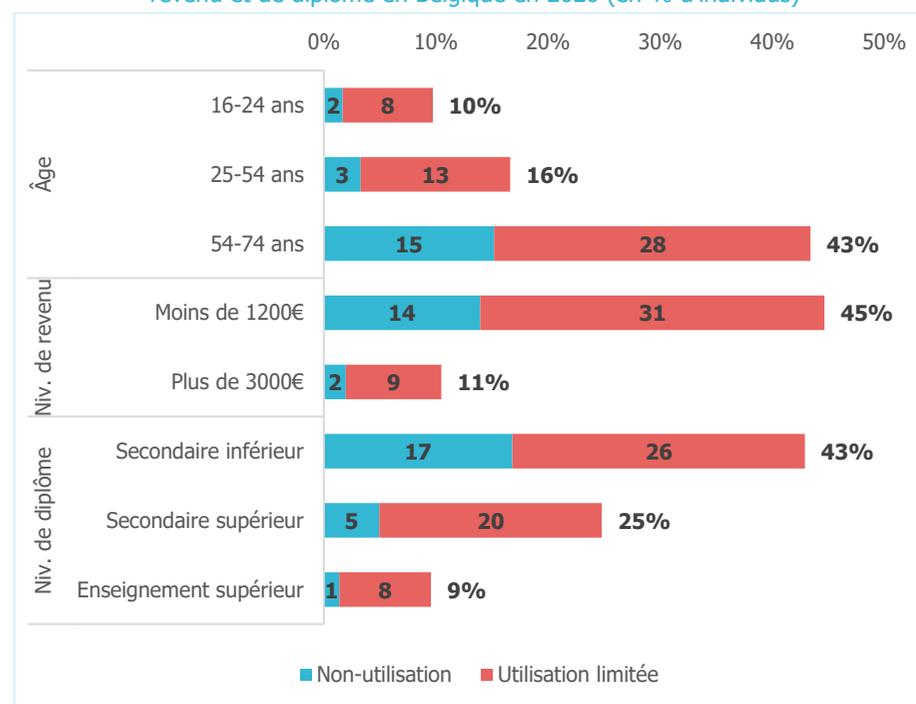
Une analyse fine des chiffres de 2020 révèle, sans surprise, que le niveau de diplôme constitue le facteur déterminant majeur de la variété d'utilisation d'internet, suivi du niveau de revenu et de l'âge.

Le graphique 7 fait ainsi apparaître que plus de quatre personnes sur dix (43 %) titulaires d'un faible niveau de diplôme sont soit non-utilisateurs (17 %), soit quasi non-utilisateurs d'internet (26 %). C'est quatre fois plus que parmi les titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur (9 %). L'écart dans l'éventail d'utilisation d'internet est encore plus frappant selon le niveau de revenu : près de la moitié des internautes (45 %) vivant dans un ménage aux revenus modestes déclarent ne pas utiliser internet ou ne l'utiliser que de façon limitée, contre 11 % seulement chez leurs homologues disposant de revenus élevés. Ces résultats sur l'utilisation limitée d'internet peuvent être complétés par ceux de l'étude flamande portant sur les difficultés des personnes vivant dans la pauvreté à utiliser les technologies numériques (Anrijs, Ponnet, De Marez, 2020). Celle-ci pointe la part élevée d'internautes (40%) au sein de ce public qui déclarent ne pas pouvoir résoudre seul des questions ou des problèmes liés à l'utilisation de ces technologies (ordinateur, smartphone). C'est près de trois fois plus (15%) que parmi leurs homologues ne vivant pas dans un ménage pauvre.

À l'instar de ce que pointe le baromètre 2021 de l'Agence du Numérique (AdN), les non-utilisateurs et les quasi non-utilisateurs se rencontrent

pour l'essentiel après 55 ans. Ils sont majoritaires dans le groupe d'âge des 55 à 74 ans (51,5 %) et représentent plus des deux tiers (68 %) parmi les 65 à 74 ans. Notons néanmoins la part non négligeable des non-utilisateurs ou quasi non-utilisateurs parmi les 25-54 ans (16 %). Un jeune de 16 à 24 ans sur dix (10 %) est aussi dans cette situation d'éloignement vis-à-vis du monde numérique.

Graphique 7 : non-utilisation et utilisation limitée d'internet selon l'âge, le niveau de revenu et de diplôme en Belgique en 2020 (en % d'individus)

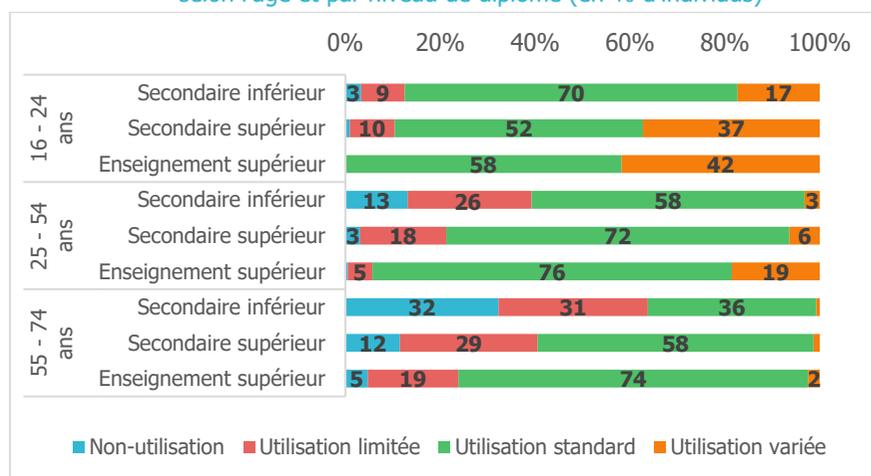


Légende : la proportion de non-utilisation se réfère à l'ensemble des individus de 16 à 74 ans. Les proportions d'utilisation limitée d'internet se réfèrent, quant à elles, à la population des utilisateurs d'internet.

Source : calculs IACCHOS, UCLouvain d'après l'enquête Statbel-Eurostat 2020.

L'analyse selon le niveau d'études par catégories d'âge est particulièrement instructive (graphique 8). Quel que soit l'âge, la variété d'utilisation d'internet décline en même temps que le niveau de diplôme : près de deux tiers (63 %) des 55 à 74 ans titulaires d'un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur maximum rapportent une utilisation limitée d'internet, contre 24 % seulement de leurs homologues diplômés de l'enseignement supérieur. De même, 12 % des 16-24 ans ayant un faible niveau de diplôme recourent de façon restrictive à internet alors qu'aucun de leurs homologues diplômés de l'enseignement supérieur n'est dans ce cas. L'utilisation variée d'internet, souvent associée à l'image stéréotypée d'une génération de *digital natives*, connectée et habile avec les technologies numériques, est donc en réalité d'abord le fait de jeunes plus diplômés.

Graphique 8 : non-utilisation et variété d'utilisation d'internet en Belgique en 2020 selon l'âge et par niveau de diplôme (en % d'individus)



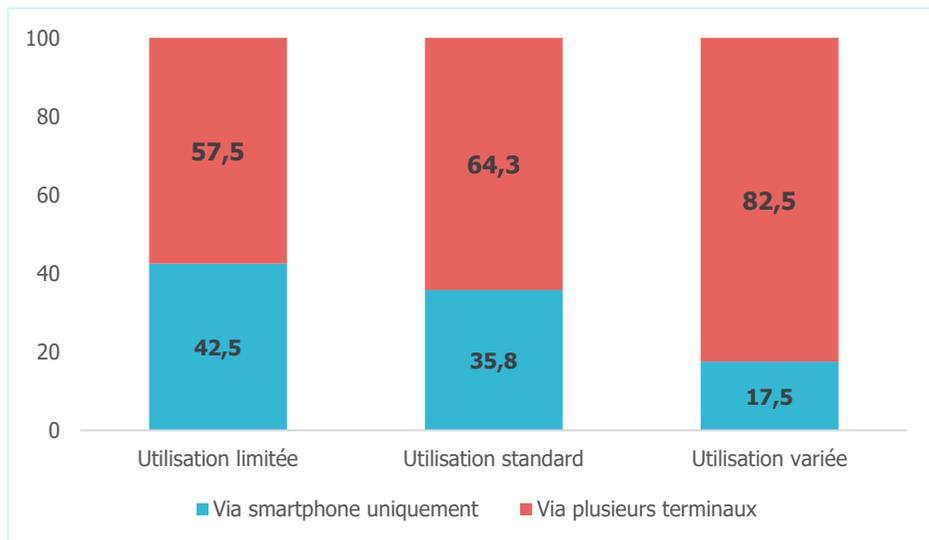
Source : calculs IACCHOS, UCLouvain d'après les enquêtes Statbel-Eurostat 2020.

## L'ÉVENTAIL DES UTILISATIONS CONDITIONNÉ PAR LE SUPPORT D'ACCÈS À INTERNET

Si les inégalités relatives à la qualité des conditions d'accès aux technologies numériques méritaient d'être mises en évidence, c'est parce qu'elles influencent la qualité de leur utilisation. Comme le pointent déjà l'édition 2020 du baromètre de l'inclusion numérique et d'autres recherches internationales, cette dimension qualitative de l'accès a un impact sur le développement de pratiques numériques diversifiées et peut donc, par-là, entraver l'accès à certains services et droits sociaux (Van Deursen et Van Dijk, 2019).

En particulier, bien que les applications disponibles sur un téléphone mobile soient généralement intuitives et faciles à utiliser pour réaliser des démarches courantes simples, leur format limite le déploiement d'usages plus complexes et sophistiqués dans le cadre de démarches scolaires, professionnelles et/ou administratives. Le graphique 9 conforte ces constats ; il pointe l'influence significative des types de supports utilisés pour se connecter sur la variété des utilisations. Plus de 8 utilisateurs sur 10 multi-équipés (82,5 %) déclarent avoir une utilisation variée d'internet ( $\geq 13$  usages), contre moins de 2 utilisateurs sur 10 (17,5 %) accédant à internet par le seul biais d'un smartphone.

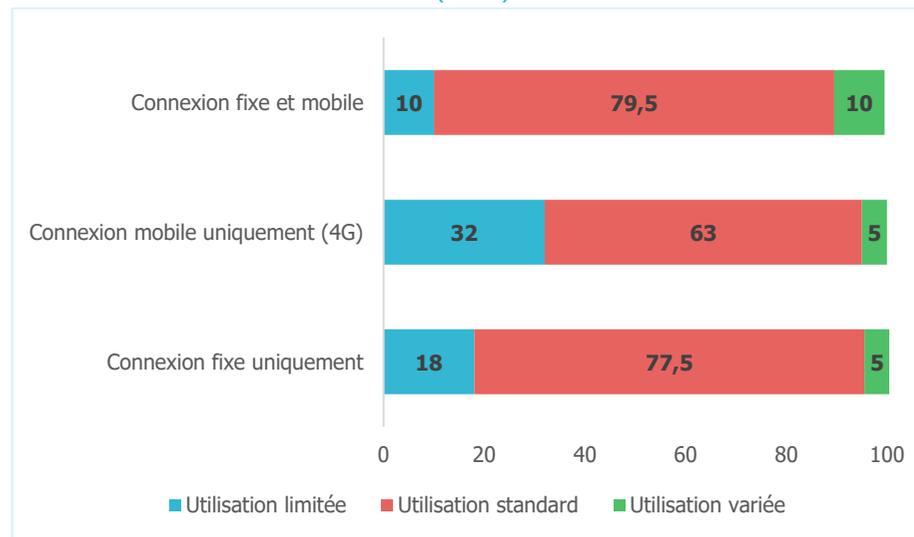
Graphique 9 : éventail d'utilisation d'internet selon les supports de connexion en Belgique, 2020 (en % d'utilisateurs)



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain d'après l'enquête Statbel-Eurostat 2020.

On observe en outre l'influence du type de connexion à internet (fixe et/ou mobile) sur la diversité des utilisations (graphique 10). La part plus élevée des usages limités d'internet parmi les internautes se connectant uniquement par le biais de l'internet mobile peut être due à différents facteurs : coût de la connexion mobile plus élevé, frais importants en cas de dépassement du forfait de *data*, discontinuité dans l'utilisation due à un manque de stabilité de la connexion, etc.

Graphique 10 : variété d'utilisation d'internet selon le type de connexion parmi les utilisateurs se connectant uniquement par l'intermédiaire d'un smartphone, 2020 (en %)



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain d'après l'enquête Statbel-Eurostat 2020.

**Il ressort en somme clairement de ces constats que de moins bonnes conditions d'accès à internet contrarient significativement les possibilités de diversifier ses utilisations.**

# PARTIE 2 : LES INÉGALITÉS FACE À LA NUMÉRISATION DES SERVICES ESSENTIELS

---

La numérisation des démarches quotidiennes a connu un essor inédit ces dernières années. La crise liée à la Covid-19 a été un puissant moteur d'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 la pleine inclusion des personnes dans la société<sup>14</sup>. C'est entre autres le cas des services administratifs<sup>15</sup>, de santé et de services bancaires. Les services relatifs à l'achat et à la vente de biens et services (e-commerce) sont ici également pris en compte. En effet, ces pratiques

---

<sup>14</sup> La définition des services essentiels est tirée du site internet suivant : [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/access-essential-services\\_fr.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/access-essential-services_fr.pdf). 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.

sont devenues tellement courantes qu'elles participent à la participation et à l'intégration des individus à la société.

Le recours au format numérique des services semble s'imposer aujourd'hui comme une norme en matière de consommation. 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 ».

Ce chapitre se focalise sur 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). 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). Cette expression renvoie, autrement dit, à la capacité inégale des personnes à transformer les

<sup>15</sup> 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).

opportunités offertes par les technologies numériques en bénéfices effectifs sur le plan de leur participation sociale.

## APPROPRIATION DES SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS : DES ÉVOLUTIONS DIFFÉRENCIÉES SELON LES SERVICES ET LES RÉGIONS

En 2020, les taux d'appropriation des services bancaires en ligne et le commerce électronique continuent leur progression par rapport à 2019. En 2020, plus de huit internautes sur dix (82 %) effectuent des transactions bancaires en ligne (+ 3 % depuis 2019) et plus de sept sur 10 (71 %) des achats ou des ventes en ligne (+ 11 % depuis 2019). Cette forte évolution est sans nul doute liée aux confinements imposés par la crise sanitaire en 2020. Ces situations inédites semblent avoir aussi relativement bénéficié à l'e-santé : 39 % des internautes déclarent y avoir eu recours en 2020, contre 34 % en 2019, soit une augmentation de 5 %.

À l'instar du constat posé en 2019, le recours aux services publics numériques semble, en revanche, relativement stagner malgré la crise. L'augmentation est de 4 % seulement depuis 2019 avec un peu plus de deux tiers des internautes (68 %) qui déclarent les avoir utilisés au cours des douze derniers mois en 2020.

Par ailleurs, bien que des disparités persistent entre les régions en faveur de la Flandre pour la plupart des services considérés, leur adoption progresse toutefois dans les deux autres régions. L'évolution

la plus nette concerne l'e-commerce en Wallonie (+ de 12 %) et, dans une moindre mesure, l'e-santé (+ 8 %). À Bruxelles, le taux d'utilisation des services bancaires affiche une augmentation de 12 % pour atteindre 79 % en 2020 et celui de l'e-commerce une évolution de 10 % pour atteindre 65 % en 2020.

Seuls les services publics numériques ont un taux d'adoption relativement stable depuis 2019 ; ceux-ci sont globalement similaires dans les trois régions, quoiqu'un peu plus bas en Wallonie (66 % contre 69 % en Flandre et 70% à Bruxelles).

Il importe de noter que les disparités relatives au taux d'adoption selon le service et la région dépassent la seule question des compétences individuelles des citoyens. Ces différences peuvent être également imputées à l'offre de services limitée et/ou de services ne tenant pas suffisamment compte des besoins de (tous) ses utilisateurs sur un territoire donné. On pense notamment au manque d'accessibilité des services numériques, à la difficulté d'utilisation des interfaces numériques disponibles, à la complexité des démarches en ligne à effectuer et surtout à la suppression progressive des alternatives hors ligne d'accès aux services (guichets), comme c'est le cas de plus en plus de banques ces dernières années.

Tableau 4 : évolution du taux d'utilisation des services numériques essentiels selon les régions et en Belgique, 2019 et 2020 (en % d'utilisateurs)<sup>16</sup>

	Bruxelles-Capitale			Flandre			Wallonie			Belgique		
	2019	2020	Δ	2019	2020	Δ	2019	2020	Δ	2019	2020	Δ
<i>e-banque</i>	67	79	+12	82	83	+1	77	82	+5	79	82	+3
<i>e-commerce</i>	55	65	+10	65	74	+9	54	66	+12	60	71	+11
<i>e-administration</i>	65	70	+5	65	69	+4	63	66	+3	64	68	+4
<i>e-santé (prise de rdv en ligne)</i>	30	31	+1	42	47	+5	21	29	+8	34	39	+5

Légende : les chiffres sur l'utilisation l'e-commerce se réfèrent aux pourcentages d'internautes qui ont acheté ou commandé des biens ou des services en ligne au cours des trois derniers mois. Les chiffres relatifs à l'e-santé portent spécifiquement sur le pourcentage d'internautes ayant déjà pris un rendez-vous en ligne chez un professionnel de la santé.

Source : Eurostat et Statbel, 2016 et 2019, calculs CIRTES.

## LE FORMAT NUMÉRIQUE DES SERVICES ESSENTIELS : UN FREIN PRÉGNANT À LEUR UTILISATION PAR LES PUBLICS SOCIALEMENT MOINS FAVORISÉS

Les niveaux d'éducation et de revenu constituent les deux déterminants majeurs de l'appropriation des divers services essentiels considérés<sup>17</sup>.

La confrontation de l'usage de ces services selon le niveau de diplôme (graphique 11) montre que l'écart le plus marqué concerne l'e-administration : plus de quatre utilisateurs sur dix (43 %) détenant un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur au maximum ont eu recours à l'e-administration durant l'année précédant l'enquête. C'est

quasiment deux fois moins que parmi les internautes titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur (83 %).

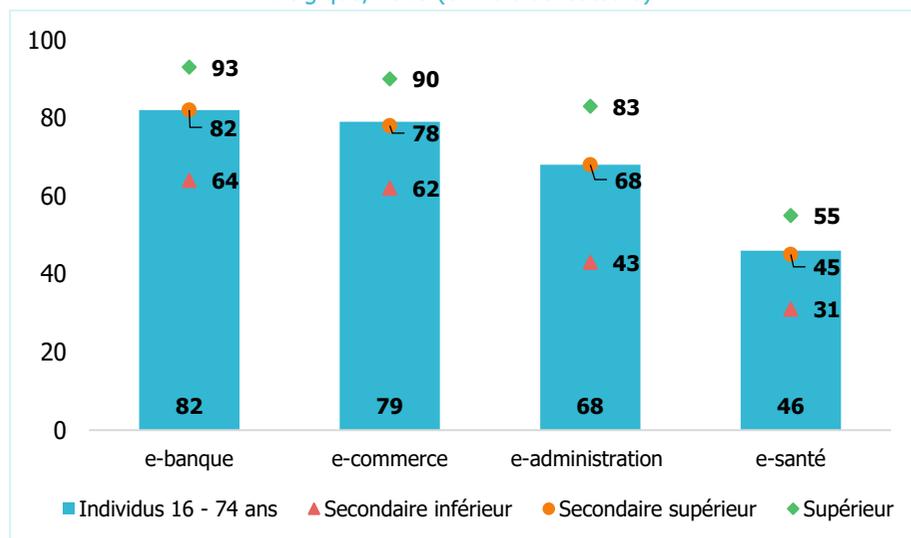
Si l'e-banque est sans conteste le service le plus largement utilisé par l'ensemble des internautes âgés de 16 à 74 ans, son appropriation décline toutefois avec le niveau de diplôme. Parmi les moins diplômés, 64 % y ont eu recours ces derniers mois, contre 93 % parmi les titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur. On constate une tendance similaire pour le commerce électronique, quoique légèrement moins marquée.

<sup>16</sup> Afin de permettre une comparaison avec 2019, année pour laquelle nous ne disposons que de chiffres calculés par Statbel, nous avons fait le choix de retenir dans le tableau 4 pour l'e-commerce en 2020, la proportion d'internautes ayant acheté ou commandé des biens ou des services en ligne au cours des trois derniers mois. Dans les graphiques qui suivent (12, 13, 14, 15), portant sur l'année 2020 uniquement, les proportions d'utilisation de l'e-commerce, calculées par nos soins (IACCHOS, UCLouvain), se réfèrent, quant à elles, aux % d'utilisateurs ayant acheté ou commandé des biens ou des services en ligne au cours des douze derniers mois. Afin de permettre, à nouveau, la comparaison avec les chiffres disponibles pour 2019, pour les chiffres relatifs à l'e-santé, nous avons fait le choix de ne retenir dans le tableau 4 que les % d'internautes ayant déjà pris un rendez-vous chez un professionnel de la santé (médecin ou autre). En revanche, dans les graphiques qui suivent (12, 13, 14, 15), portant sur l'année 2020 uniquement, l'indicateur de e-santé, calculé par nos soins, se base sur trois items : (1) prendre un rendez-vous auprès d'un médecin ou une autre professionnel de la santé; (2) consulter des informations personnelles de santé (p. ex., dossier médical global) en ligne; (3) consulter d'autres services de santé sur un site internet ou une application au lieu de rendre chez le médecin ou à l'hôpital (p. ex. en obtenant une ordonnance ou une consultation en ligne). Dans ce cas, une personne ayant répondu positivement à l'une de ces trois options au moins est considérée comme utilisatrice des services de l'e-santé. Ces choix expliquent les différences de moyennes pour l'e-commerce et l'e-santé apparaissant respectivement dans le tableau 3 et les graphiques ultérieurs.

<sup>17</sup> Ces résultats sont tirés de régressions logistiques dans lesquelles sont pris en compte le niveau de diplôme, le niveau de revenu, l'âge, la catégorie socioprofessionnelle et la composition familiale.

Quant aux services liés à l'e-santé, bien qu'ils soient globalement peu plébiscités par les utilisateurs, y compris par ceux qui se sont massivement approprié les autres services numériques, l'écart selon le niveau de diplôme reste significatif (24 %).

Graphique 11 : taux d'utilisation des services en ligne selon le niveau de diplôme en Belgique, 2020 (en % d'utilisateurs)<sup>18</sup>



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain d'après les enquêtes Statbel-Eurostat 2020.

<sup>18</sup> Légende : les chiffres relatifs à l'e-banque se réfèrent aux % d'internautes qui ont déjà utilisé ce service en ligne; les chiffres relatifs à l'e-commerce se réfèrent aux % d'internautes qui ont acheté ou commandé des biens ou des services en ligne au cours des douze derniers mois. Les chiffres relatifs à l'e-santé et à l'e-administration sont issus de la construction d'indicateurs synthétiques. Les chiffres portant sur l'e-santé se réfèrent aux % d'internautes ayant répondu positivement à l'un de trois items au moins suivants : (1) prendre un rendez-vous en ligne auprès d'un médecin ou un autre professionnel de la santé ; (2) consulter des

Le niveau de revenu impacte aussi significativement la probabilité d'utiliser les services numériques essentiels (graphique 12). Ainsi, la moitié des internautes disposant d'un revenu modeste utilise l'administration en ligne. C'est quasiment 30 % de moins que leurs homologues au revenu élevé (77 %). Il est toutefois intéressant de noter que les disparités sont moins prononcées pour l'e-administration (27 % d'écart) que pour l'e-banque et pour l'e-santé (29 % pour les deux services) et surtout pour l'e-commerce (35 % d'écart).

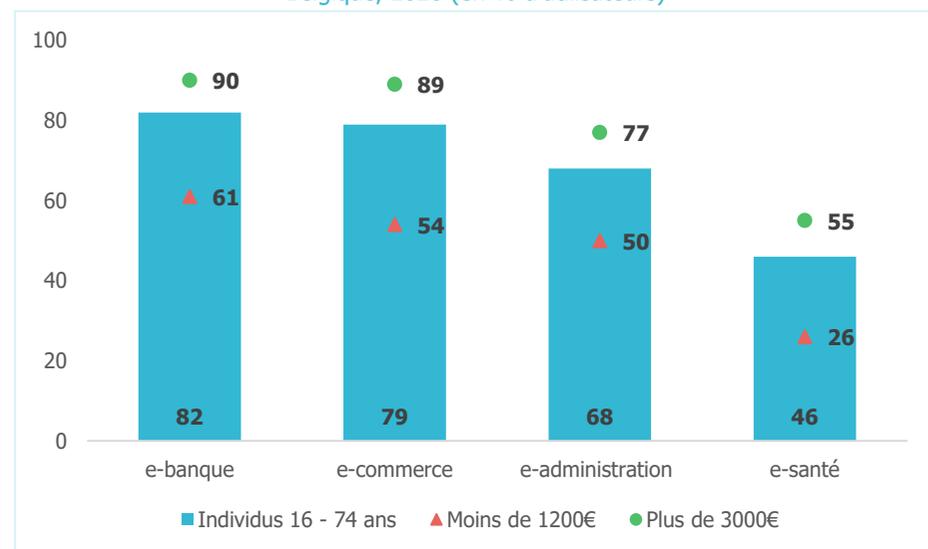
D'ailleurs, concernant l'e-banque, les résultats de l'étude flamande sur la possession de technologies numériques et les difficultés liées à leur utilisation, menée auprès des personnes vivant dans la pauvreté (Anrijs, Ponnet, De Marez, 2020) viennent à la fois compléter et appuyer les résultats. Cette étude indique qu'environ 40 % des personnes vivant dans une situation de pauvreté éprouvent des difficultés à réaliser des démarches financières en ligne, contre 20% des personnes ne vivant pas dans un ménage pauvre.

En ce qui concerne l'e-commerce, si c'est une pratique courante pour la plupart des internautes (89%) dont le revenu mensuel net est élevé, c'est le cas pour environ la moitié seulement des internautes ayant un

informations personnelles de santé (p. ex., dossier médical global) en ligne ; (3) consulter d'autres services de santé en ligne au lieu de rendre chez le médecin ou à l'hôpital (p. ex. en obtenant une ordonnance ou une consultation en ligne). Les chiffres relatifs à l'e-administration se réfèrent aux % d'internautes ayant répondu positivement au moins à l'un de six items suivants : (1) rechercher de l'information sur les sites des administrations ; (2) compléter des formulaires administratifs en ligne ; (3) télécharger et imprimer des formulaires officiels ; (4) communiquer avec l'administration par email ; (5) télécharger d'autres documents officiels, comme des attestations ; (6) réserver ou s'inscrire à certains services.

revenu modeste (54 %). Sans grande surprise, le revenu est donc le facteur le plus déterminant dans le fait d'acheter ou de vendre en ligne, comme il l'est sans nul doute aussi hors ligne.

Graphique 12 : taux d'utilisation des services numériques selon le niveau de revenu en Belgique, 2020 (en % d'utilisateurs)



Légende : voir note en bas de page 18.

Source : calculs IACCHOS, UCLouvain d'après l'enquête Statbel-Eurostat 2020.

## LES SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS BÉNÉFICIENT SURTOUT AUX INTERNAUTES MULTI-ÉQUIPÉS ET AUX PRATIQUES NUMÉRIQUES VARIÉES

Tout comme on sait déjà depuis longtemps que l'accès aux technologies numériques ne conditionne pas automatiquement leur usage effectif et

autonome, l'utilisation d'internet n'assure pas nécessairement d'en tirer un bénéfice sur le plan de la participation aux divers domaines de la société.

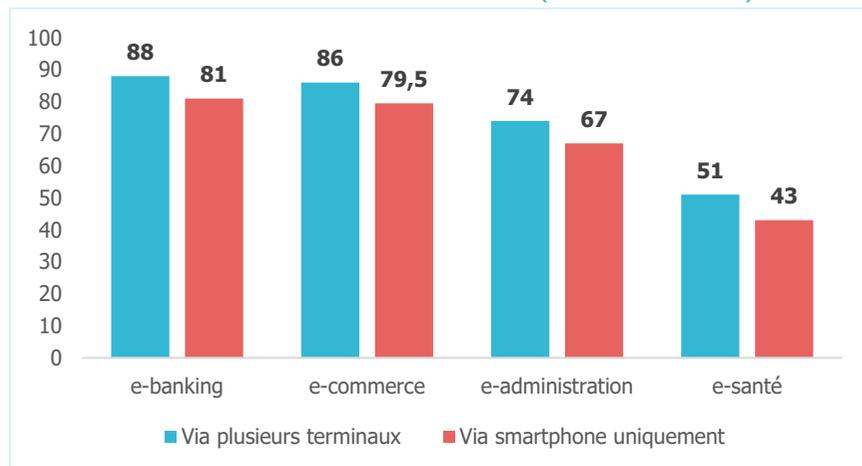
L'objectif de cette section est précisément de montrer que le fait d'utiliser internet ne garantit pas, tant s'en faut, l'appropriation des services numériques essentiels. Il est aussi de rappeler plus globalement que derrière l'accès à internet se cachent des usages aux objectifs variés, qui s'effectuent dans des conditions (de matériel, de vie) de qualité inégale et requérant des niveaux d'aisance dans l'environnement numérique fort variables.

Le graphique 13 confirme que de moins bonnes conditions d'accès à internet contrarient les possibilités de recourir aux services numériques essentiels. Il apparaît clairement que, dans l'ensemble, les utilisateurs dont le smartphone est le seul moyen d'accéder à internet sont moins enclins que leurs homologues disposant de plusieurs terminaux de connexion à recourir aux divers services numériques essentiels, qu'il s'agisse de services marchands (e-banque, e-commerce) ou non marchands (e-administration, e-santé).

Les services marchands (e-banque et e-commerce) privilégient généralement le développement d'applications pour l'internet mobile permettant une navigation plus aisée sur un smartphone. On pouvait dès lors s'attendre à ce que les écarts d'utilisation entre les internautes « smartphone only » et les personnes « multi-équipées » soient moins importants que pour l'e-administration et l'e-santé. Bien que cet aspect

ne semble pas ressortir dans le graphique, le développement d'une application mobile n'en reste pas moins une dimension essentielle à prendre en compte lors de la numérisation de services en vue de leur appropriation par le plus grand nombre d'internautes.

Graphique 13 : taux d'utilisation des services essentiels en ligne selon le type de terminal de connexion à internet (en % d'utilisateurs)



Légende : voir note en bas de page 18.

Source : calculs IACCHOS, UCLouvain d'après l'enquête Statbel-Eurostat 2020.

Par ailleurs, on constate une augmentation du taux d'appropriation des services numériques essentiels avec la diversification des usages d'internet. Ainsi, les internautes à l'utilisation limitée d'internet ont 90 % de chance de moins que ceux ayant une utilisation variée de recourir à

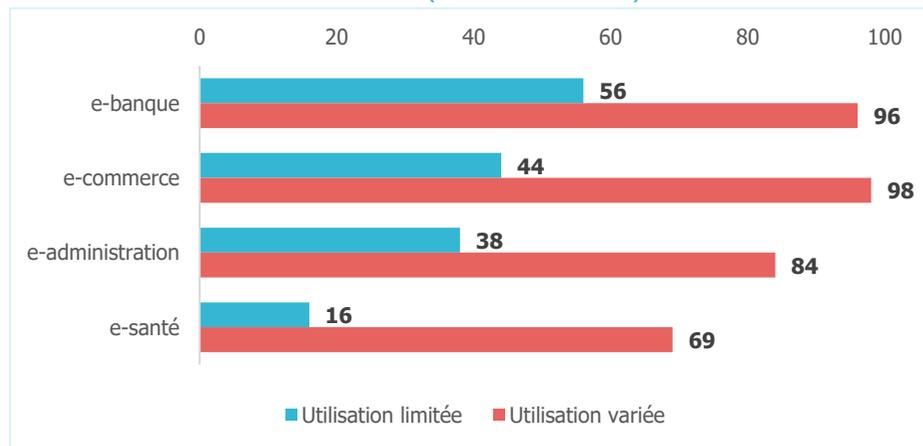
l'e-administration. Ils ont aussi 80 % de chance de moins que ces derniers d'utiliser la banque en ligne et le e-commerce<sup>19</sup>. Ils ont même jusqu'à près de 95 % de chance en moins d'utiliser les services liés à l'e-santé, c'est donc dire combien l'utilisation des services essentiels est avant tout le fait d'internautes aguerris, témoignant d'un large éventail de pratiques sur le web.

Le graphique 14 montre, par exemple, que plus de huit internautes sur dix (84 %) aux activités variées sur internet ont recours à l'e-administration, contre 38 % seulement parmi ceux n'ayant qu'un panel limité d'activités. De même, si l'e-banque est globalement plus répandue dans la population des internautes que l'e-administration, l'écart entre les types d'internautes n'en est pas moins notable (40 %).

<sup>19</sup> Ces résultats sont issus d'une régression logistique dans laquelle le rapport logistique de chance (odds-ratio) des internautes aux usages limités d'utiliser l'e-administration en référence à ceux qui ont un panel varié d'activités sur le Web = 0,132 avec une valeur P de <0,001. Les rapports logistiques de chance (odds-

ratio) des internautes aux usages limités d'utiliser l'e-banque, l'e-commerce et l'e-santé en référence à ceux qui ont un panel varié d'activités sur le Web sont respectivement de 0,22 ; 0,24 ; 0,06 avec, chacun, une valeur P de <0,001, ce qui indique les résultats sont statistiquement significatifs.

Graphique 14 : taux d'utilisation des services essentiels en ligne selon le degré d'utilisation (en % d'utilisateurs)



Légende : voir note en bas de page 18.

Source : calculs IACCHOS, UCLouvain d'après l'enquête Statbel-Eurostat 2020.

## QUELQUES SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS SOUS LA LOUPE

Cette section se focalise sur des démarches spécifiques que les personnes sont généralement amenées à réaliser lors de l'utilisation de divers services numériques essentiels. Après avoir réalisé un zoom sur quelques démarches administratives numériques incontournables dans

la vie quotidienne, la section se penche sur quelques activités particulières relatives à l'e-commerce et à l'e-santé<sup>20</sup>.

### L'ADMINISTRATION NUMÉRIQUE : DES DÉMARCHES PEU PLÉBISCITEES PAR LA POPULATION

Les citoyens disposent aujourd'hui de plusieurs moyens pour prendre contact avec l'administration ou un service public par voie numérique. Pour rappel, 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. le 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).

En Belgique, le recours à internet pour interagir avec les pouvoirs publics consiste principalement à consulter des informations sur les sites des administrations publiques (50 %), à remplir et transmettre des formulaires officiels, comme Tax-on-web par exemple (45 %). Les autres démarches sont moins courantes. Communiquer par email avec l'administration concerne moins de quatre internautes sur dix (31 %), par exemple. Notons que cette dernière requiert notamment une maîtrise correcte de l'écrit et de la langue; d'autres nécessitent de

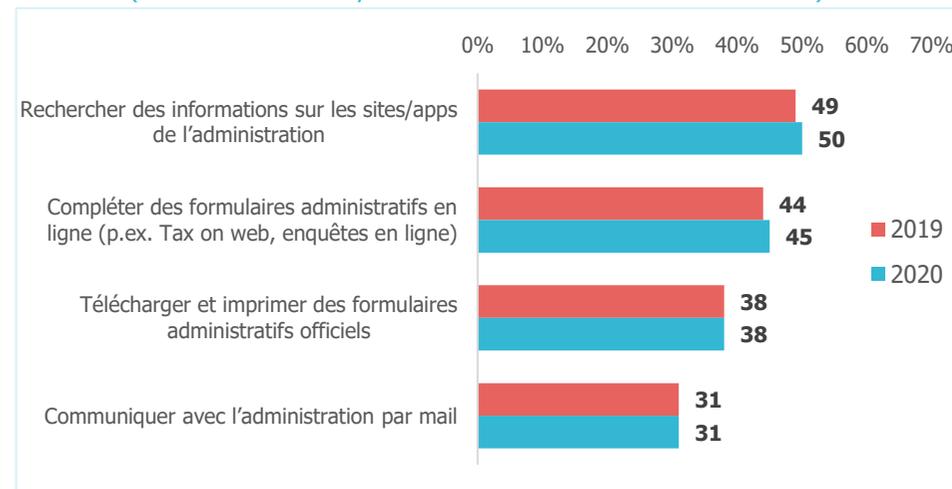
<sup>20</sup> En raison de l'absence de données accessibles concernant des activités plus spécifiques liées à l'e-banque, ces pratiques ne sont pas abordées dans cette section.

posséder ou d'avoir à disposition du matériel informatique complémentaire (imprimante, papier, encre, clé USB, lecteur ID, etc.). Ces aspects représentent un coût supplémentaire non négligeable ; ils sont donc susceptibles de constituer autant d'obstacles pour les personnes ne disposant pas d'un accès de qualité à internet ou se trouvant en difficulté par rapport à la manipulation de divers périphériques numériques ou plus globalement par rapport à la lecture et l'écriture.

On ne note, en outre, pas de progression des diverses démarches liées à l'e-administration comparé à 2019. Le rapport DESI 2020<sup>21</sup> pointe d'ailleurs que les progrès restent mitigés en Belgique sur le plan de l'utilisation des services publics numériques et souligne un ralentissement de son évolution ces dernières années. Il est difficile d'identifier les raisons exactes de cette stagnation. Celle-ci peut tant résulter des freins dans le chef des citoyens que de l'offre limitée et/ou de moins bonne qualité de services publics en ligne.

<sup>21</sup> Pour suivre l'évolution des 28 Etats membres de l'Union européenne en matière de numérisation, la Commission européenne a élaboré l'indice relatif à l'économie et à la société numériques : le Digital Economy and Society Index (DESI). Le DESI repose sur 5 dimensions : connectivité, capital humain/compétences

Graphique 15 : évolution du type d'utilisation de l'e-administration, 2019 et 2020 (en % d'utilisateurs ayant utilisé internet les douze derniers mois)



Légende : % d'internautes ayant effectué ces démarches en ligne au courant de l'année précédant l'enquête.  
Source : calculs IACCHOS, UCLouvain d'après l'enquête Statbel-Eurostat 2019, 2020

Des études menées à l'étranger (Ebbers *et al.*, 2016) confirment que de nombreuses personnes, qui ont pourtant une utilisation soutenue et variée d'internet, font le choix de ne pas effectuer certaines démarches administratives en ligne en raison de leur complexité et/ou d'un manque de réactivité de la part de l'administration lors de leurs interactions en ligne. Cette année, il est aussi probable que cette stagnation soit un

numériques, utilisation des services en ligne, intégration des technologies numériques et services publics numériques. Les résultats sont publiés annuellement. Le rapport DESI 2020 est téléchargeable à cette adresse : <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>.

effet du ralentissement des activités observées dans le cadre du premier confinement imposé par la situation sanitaire.

### **LE (QUASI) NON-RECOURS A L'E-ADMINISTRATION : UNE SITUATION RENCONTRÉE EN PARTICULIER PAR LES PEU DIPLÔMÉS ET PAR LES 16-24 ANS**

Bien que de plus en plus de démarches administratives s'effectuent aujourd'hui par voie numérique, il faut reconnaître qu'elles ont moins vocation à être régulières que d'autres pratiques numériques. Ceci peut en partie expliquer leur taux d'adoption relativement bas (graphique 16).

Cela dit, au-delà du seul indicateur d'utilisation des services publics numériques, il est intéressant de mettre en évidence l'étendue du recours à l'e-administration des internautes belges. Les analyses statistiques ont permis d'identifier plusieurs degrés d'utilisation des services publics numériques à partir du nombre de démarches administratives effectuées en ligne par les internautes durant l'année précédant l'enquête<sup>22</sup>.

Les données révèlent que, dans l'ensemble, près de six internautes sur dix âgés de 16 à 74 ans (58 %) n'ont au mieux qu'un recours limité à

internet pour effectuer leurs démarches administratives : 32 % d'entre eux n'effectuent aucune démarche par voie numérique, 26 % n'y recourent que de façon limitée.

Au-delà de ce constat général, des écarts importants apparaissent en la matière, une fois encore, entre les différents groupes sociaux en défaveur des femmes, des personnes moins favorisées socialement et des plus jeunes.

En dépit de l'utilisation accrue d'internet par les jeunes en général, les services publics numériques sont effectivement très peu prisés par les 16-24 ans : près d'un jeune sur deux (48 %) n'utilise pas l'e-administration, c'est 10 % de plus que les 55-74 ans. Près d'un quart d'entre eux (23 %) déclarent quasiment ne pas y avoir recours.

Si le manque d'autonomie administrative de nombreux jeunes, dont les démarches sont encore prises en charge par les parents, est sans doute l'une des raisons de ce constat, pointons toutefois l'existence de disparités significatives au sein de ce groupe d'âge en fonction du niveau de diplôme : près de sept jeunes sur dix (67 %) ayant un niveau peu élevé de diplôme ne recourent jamais à l'e-administration et 16 % d'entre eux de façon limitée seulement, contre respectivement 25 % et

---

<sup>22</sup> L'étendue du recours à l'e-administration constitue un indicateur synthétique. Celui-ci a été construit en combinant les six items du questionnaire en lien avec les démarches administratives en ligne, à savoir : (1) rechercher de l'information sur les sites des administrations ; (2) compléter des formulaires administratifs en ligne ; (3) télécharger et imprimer des formulaires officiels ; (4) communiquer avec l'administration par

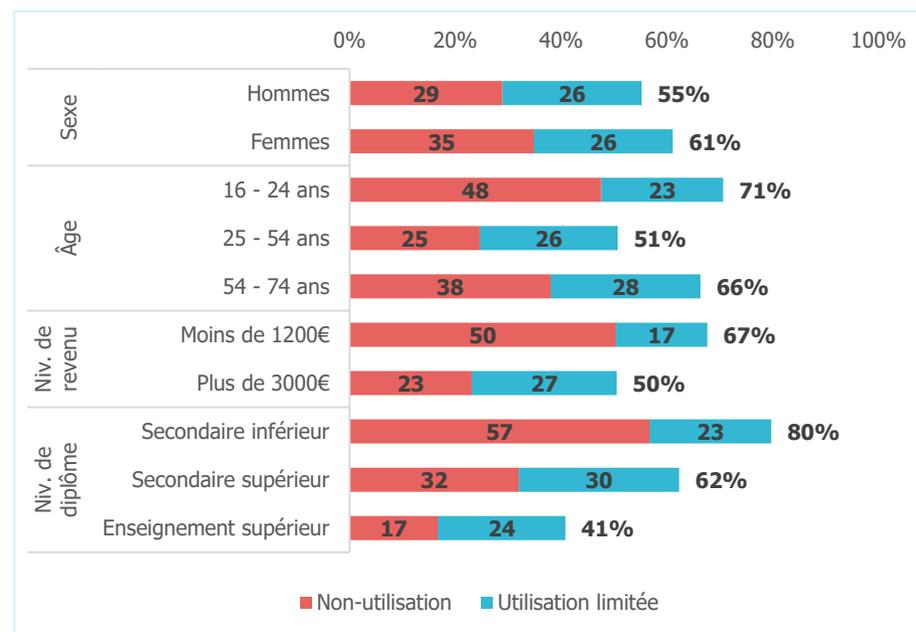
email ; (5) télécharger d'autres documents officiels, comme des attestations ; (6) réserver ou s'inscrire à certains services. Sur base des réponses positives ou négatives fournies par les personnes aux différents items, quatre niveaux d'utilisation de l'e-administration ont été définis : (1) non-utilisation = aucune réponse positive ; (2) utilisation limitée = 1 ou 2 réponses positives ; (3) utilisation modérée = 3 ou 4 réponses positives ; (4) utilisation variée = 5 ou 6 réponses positives.

19 % de leurs homologues titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur.

Au sein de la population en général, les disparités sont aussi frappantes selon le niveau d'éducation : parmi les personnes disposant d'un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur au maximum, une large majorité d'entre elles (80 %) n'utilisent pas ou quasiment pas les divers moyens en ligne mis à disposition par les services publics. C'est proportionnellement deux fois plus que parmi les titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur (41 %).

Ces résultats rejoignent plusieurs recherches récentes (Robles et *al.*, 2021) qui pointent l'influence majeure du niveau d'éducation dans l'appropriation des services publics en ligne. Ce dernier reflèterait des disparités dans les conditions d'accès à l'environnement numérique et dans les compétences nécessaires pour y naviguer avec aisance, mais aussi dans la confiance accordée aux démarches en ligne, comme le fait de comprendre les usages faits des données personnelles ou la crainte du contrôle, par exemple.

Graphique 16 : taux de non-utilisation et d'utilisation limitée de l'e-administration selon diverses variables sociodémographiques, 2020 (en % d'individus)



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain d'après l'enquête Statbel-Eurostat 2020

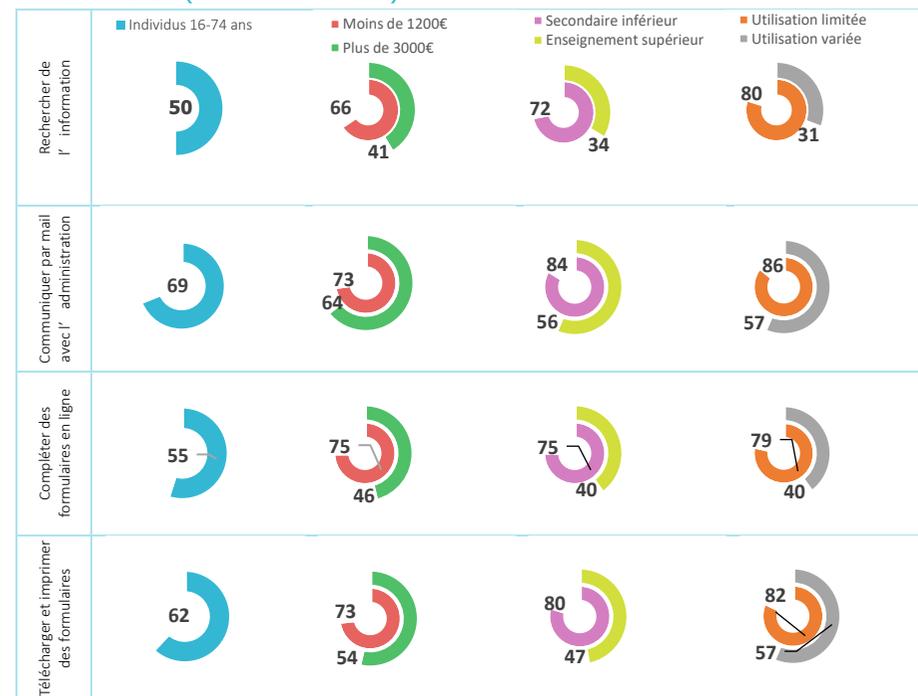
## DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES EN LIGNE INCONTOURNABLES ET POURTANT DISCRIMINANTES

Un zoom sur quelques démarches administratives en ligne incontournables dans la vie quotidienne d'un citoyen révèle combien elles sont discriminantes pour les personnes les moins diplômées et les moins aisées sur le plan financier, lesquelles sont aussi plus souvent que leurs homologues socialement plus favorisés des internautes n'ayant qu'un panel limité d'activités en ligne (graphique 17). Les résultats de

l'étude flamande sur la possession de technologies numériques et les difficultés liées à leur utilisation par des personnes vivant dans la pauvreté (Anrijs, Ponnet, De Marez, 2020) offre des compléments intéressants d'information. Celle-ci s'est focalisée sur deux démarches administratives spécifiques : la recherche d'emploi en ligne et la recherche d'informations sur les services sociaux, les assurances et les prestations sociales. Selon cette étude, environ 40 % de personnes vivant en situation de pauvreté éprouvent des difficultés à rechercher des emplois en ligne et 30% à trouver des informations liées aux services sociaux et prestations sociales, contre respectivement 10% seulement de leurs homologues ne vivant pas dans un ménage pauvre.

Ces asymétries viennent conforter une fois encore ce que plusieurs recherches sociologiques soulignent depuis longtemps (Granjon et al, 2009 ; Pasquier, 2018 a et b) : les internautes issus de classes plus populaires tendent à limiter leur utilisation d'internet aux activités de communication interpersonnelle et de loisirs. Aussi, ils exploitent peu les services numériques pour gérer leurs démarches administratives, lesquelles imposent des manipulations informatiques souvent plus complexes et une bonne maîtrise de l'écrit. Ces pratiques s'éloignent en outre bien souvent de leurs habitudes culturelles basées sur l'oralité et le langage écrit plus familier. Le caractère officiel des démarches administratives renforce aussi « la peur » de se tromper en raison des conséquences potentiellement irréversibles de cette erreur sur le plan de l'accès à leurs droits.

Graphique 17 : taux de non-adoption de quelques démarches administratives numériques selon les niveaux de revenu, de diplôme et la variété d'utilisation d'internet 2020 (en % d'utilisateurs)



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain d'après l'enquête Statbel-Eurostat 2020.

### FOCUS SUR QUELQUES ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES RELATIVES AU COMMERCE ET À LA SANTÉ EN LIGNE

Bien que la propension à recourir aux pratiques relatives au commerce en ligne ait globalement augmenté parmi les internautes 2020, une analyse plus fine de quelques activités spécifiques (graphique 19) montre néanmoins que les pratiques d'e-commerce se concentrent surtout sur l'achat de vêtements, de chaussures et d'accessoires. Les

autres types d'activités considérés, comme l'achat de nourriture ou de services (tickets pour des activités culturelles ou titres de transport), demeurent dans l'ensemble peu courants.

Malgré l'énergie déployée par les différentes sociétés de transports publics en Belgique en faveur de la numérisation de leurs services, il importe de pointer la forte proportion d'internautes (82,5 %) qui déclarent ne jamais avoir acheté de titre de transport en ligne par le biais, par exemple, des nouvelles applications pour téléphone mobile développées récemment.

Par ailleurs, le graphique 18 met en évidence le taux important de non-adoption des différentes pratiques liées à l'e-commerce. Si la propension à ne pas recourir à ces pratiques est plus grande parmi les individus vivant dans un ménage disposant de revenus modestes, les écarts (exprimés en points de pourcentage) avec les ménages ayant des revenus élevés sont toutefois peu marqués :  $\Delta 2 \%$  pour l'achat de titres de transport et  $\Delta 6 \%$  pour l'achat de produits alimentaires ; l'écart est plus significatif pour la commande de tickets pour des événements culturels ( $\Delta 15 \%$ ).

Parallèlement, ne pas s'adonner à des activités liées à l'e-commerce est, sans surprise, une attitude plus fréquente au sein de la population dont le niveau d'éducation est le plus bas. Pour autant, les écarts avec les internautes ayant un diplôme de l'enseignement supérieur sont moins élevés pour les achats de biens courants, comme les vêtements ( $\Delta 5 \%$ ) ou les aliments ( $\Delta 9 \%$ ), que pour la commande de services, tels que

les achats de titres de transport ( $\Delta 10 \%$ ) ou de tickets pour des activités culturelles ( $\Delta 19 \%$ ).

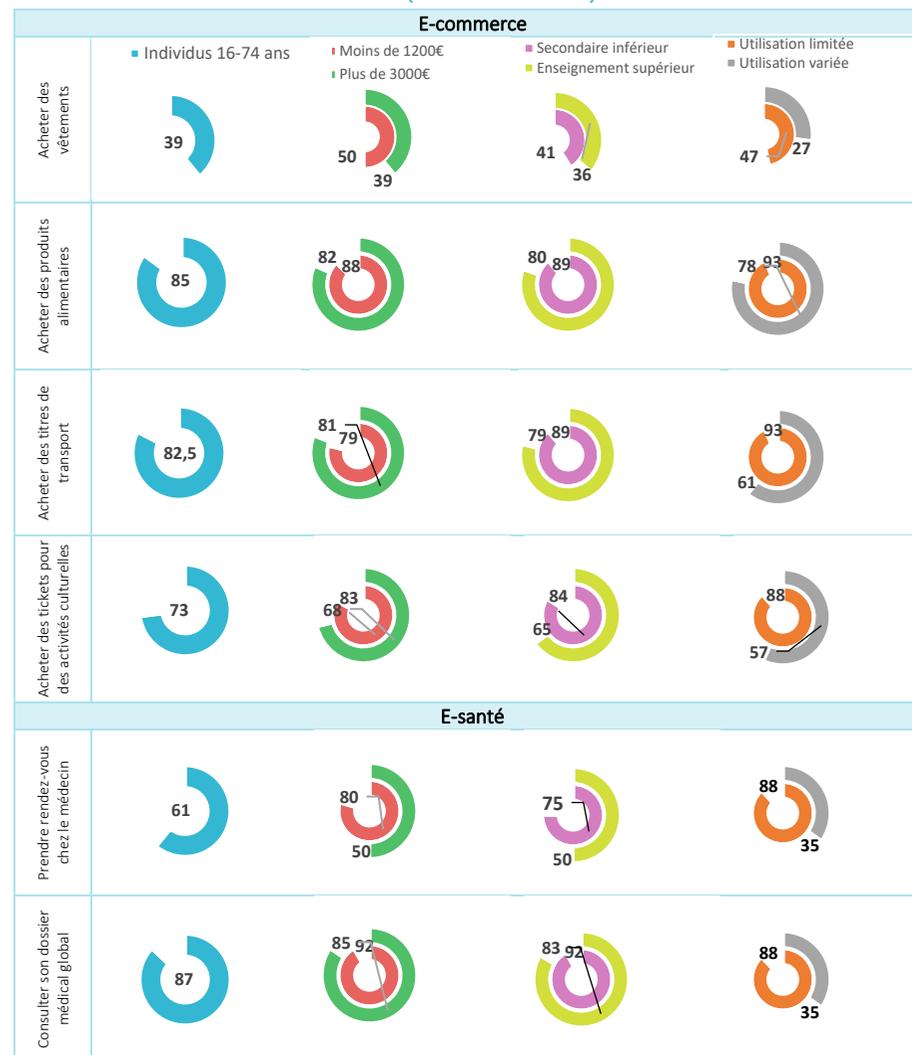
Un zoom sur deux pratiques spécifiques liées à l'e-santé fait en outre apparaître que la prise de rendez-vous par voie numérique chez un professionnel de santé est globalement bien plus répandue (39 %) que la consultation de son dossier médical global en ligne (13 %) parmi la population internaute (graphique 18). La prise de rendez-vous en ligne reste toutefois une pratique discriminante (graphique 18) : alors qu'une minorité y recourt au sein des populations socialement moins favorisées sur le plan éducatif ou financier, elle est plébiscitée par un internaute sur 2 (50 %) disposant d'un revenu confortable ou d'un diplôme de l'enseignement supérieur.

Finalement, les analyses portant sur les différentes pratiques liées à l'e-commerce et à l'e-santé selon le degré d'utilisation d'internet (graphique 18) révèlent, une fois encore, combien ces activités sont, en réalité, le fait d'internautes témoignant d'un large panel d'activités. Les disparités sont particulièrement frappantes concernant la consultation du Dossier Médical Global en ligne : la part des utilisateurs de ce dossier numérique est quasi nulle (2 %) parmi les publics à l'éventail limité de pratiques sur le web alors qu'ils sont près de trois sur dix (28 %) parmi ceux déclarant des activités variées sur internet.

Les derniers constats relatifs à l'e-santé laissent ainsi penser que les pratiques numériques imposées dans le cadre de la pandémie de la Covid-19, comme l'accès privilégié par voie numérique aux informations relatives aux tests et aux vaccins Covid ou à l'obtention d'un certificat

COVID de l'Union européenne par exemple, ont pu constituer des difficultés pour de nombreuses personnes, y compris pour des internautes. Il reste à mesurer dans quelle mesure, à plus long terme, ces « exigences numériques » auront contribué à favoriser l'appropriation des services liés à l'e-santé ou, au contraire à approfondir les asymétries entre ceux capables de tirer bénéfice de leurs usages d'internet pour faire valoir leurs droits et ceux qui peinent à y parvenir.

Graphique 18 : taux de non-adoption de démarches liées à l'e-commerce et à l'e-santé en moyenne, selon les niveaux de revenu et de diplôme ainsi que la variété d'utilisation d'internet, 2020 (en % d'utilisateurs)



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain d'après l'enquête Statbel-Eurostat 2020.

# PARTIE 3 : LES BÉNÉFICES TIRÉS DE L'UTILISATION D'INTERNET

---

Pour rappel, les inégalités socio-numériques liées à ce que l'on nomme communément la fracture numérique du troisième degré font référence aux capacités inégales des personnes à transformer les opportunités offertes par les technologies numériques, et par internet en particulier, en bénéfices effectifs sur le plan de leur participation aux multiples domaines de la vie sociale.

L'évaluation de cette forme d'inégalité socio-numérique est complexe, notamment parce que la notion de « bénéfices effectifs » est relativement normative et difficilement mesurable, surtout au travers d'une enquête par questionnaire. Pour autant, la perception qu'ont les individus des avantages qu'ils tirent de l'utilisation d'internet dans les divers aspects de leur vie quotidienne (contacts sociaux, traitement de questions professionnelles ou administratives, implication citoyenne, etc.) constitue une bonne approche pour saisir ces disparités liées aux

---

<sup>23</sup> Ces affirmations sont les suivantes : (1) internet me permet de garder le contact avec des amis et des connaissances; (2) internet me permet de traiter des questions administratives d'une manière simple; (3)

conséquences sociales des différences d'accès à internet et à son utilisation.

Le degré d'intensité des bénéfices tirés d'internet constitue un indicateur composite, construit à partir de sept affirmations évoquant des bénéfices que les individus sont susceptibles de tirer de leur utilisation d'internet dans divers domaines de la vie sociale<sup>23</sup>. Le répondant était invité à indiquer s'il n'était pas d'accord, s'il était moyennement d'accord ou d'accord avec chacune de ces affirmations. À partir des réponses fournies, un score allant de 10 à 30 a été calculé pour chaque répondant. Sur base des scores, quatre catégories d'intensité des bénéfices tirés d'internet ont été définies.

- Bénéfices faibles : internautes ayant obtenu un score allant de 7 à 15 ;
- Bénéfices modérés : internautes ayant obtenu un score allant de 16 à 20 ;
- Bénéfices élevés : internautes ayant obtenu un score allant de 21 à 25 ;
- Bénéfices très élevés : internautes ayant obtenu un score allant de 26 à 30.

Les avantages tirés de l'utilisation d'internet apparaissent relativement contrastés en fonction des régions et des groupes sociaux.

Le tableau 5 indique effectivement que les internautes wallons sont proportionnellement plus nombreux que ceux des deux autres régions à considérer que l'usage d'internet leur procure peu de bénéfices dans divers domaines de la vie sociale. La distinction est particulièrement

internet m'offre la possibilité de suivre des formations ou d'exercer ma profession; (4) internet me permet de m'impliquer dans la vie associative ou de militer; (5) internet me donne plus de temps libre; (6) internet est nécessaire pour ma vie professionnelle; (7) internet est nécessaire pour ma vie quotidienne.

nette avec la Flandre. Cette dernière est *à contrario* la région où la part des internautes qui estime tirer d'importants bénéfices d'internet est la plus élevée.

Tableau 5 : bénéfices tirés de l'utilisation d'internet selon les régions, 2020 (en % d'utilisateurs)

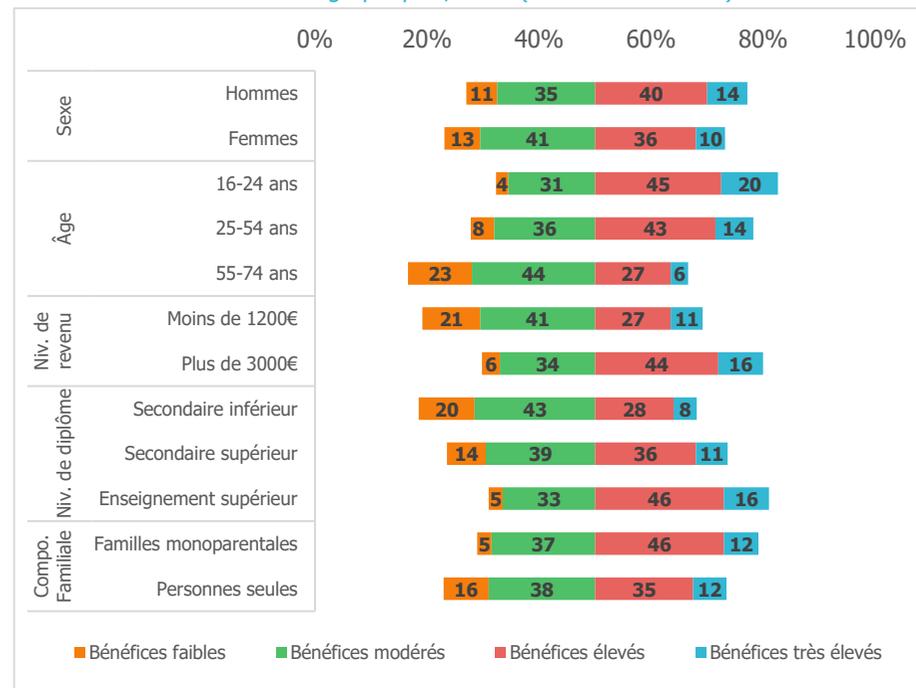
	Bruxelles-Capitale	Flandre	Wallonie	Belgique
Bénéfices faibles	13	10	<b>15</b>	12
Bénéfices élevés	13	<b>14</b>	10	12

Source : calculs IACCHOS, UCLouvain d'après l'enquête Statbel-Eurostat 2020.

Le graphique 19 montre, pour sa part, des disparités dans les avantages sociaux perçus de l'usage d'internet en défaveur des personnes plus âgées et des groupes socialement moins favorisés, ceux-là mêmes qui rapportent le plus couramment n'avoir qu'un éventail limité d'activités sur la toile.

Ainsi, près d'un quart (23 %) des personnes âgées de 55 à 74 ans déclarent tirer de faibles bénéfices lorsqu'elles recourent à internet. C'est plus de cinq fois plus que parmi les 16-24 ans (4 %). De même, un internaute sur cinq (20 %) avec un niveau de diplôme peu élevé estime tirer peu d'avantages de son usage du web, contre 5 % de leurs homologues, titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur.

Graphique 19 : bénéfices tirés de l'utilisation d'internet selon différentes variables sociodémographiques, 2020 (en % d'utilisateurs)



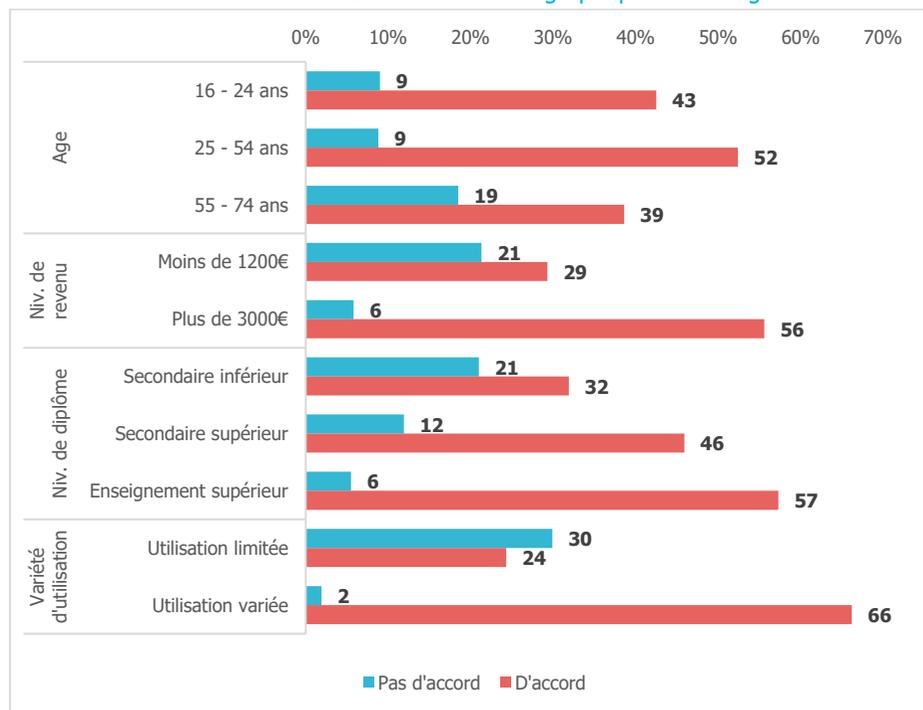
Source : calculs IACCHOS, UCLouvain d'après l'enquête Statbel-Eurostat 2020.

## LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE NUMÉRIQUE : UNE OPINION QUI NE FAIT PAS L'UNANIMITÉ

Pour de nombreuses personnes, la « simplification administrative » par le biais de la numérisation ne rime pas nécessairement avec une simplification des démarches en la matière. C'est pourtant l'un des arguments les plus régulièrement avancés pour justifier l'ampleur et la rapidité des processus de dématérialisation en cours.

Le graphique 20 présente la part des utilisateurs qui ont déclaré être en désaccord avec l'affirmation selon laquelle « internet me permet de traiter des questions administratives d'une manière simple » en fonction de diverses caractéristiques socioéconomiques et démographiques.

Graphique 20 : % d'internautes en accord ou en désaccord avec l'affirmation selon laquelle l'utilisation d'internet permet de traiter des questions administratives plus facilement selon différentes variables sociodémographiques et le degré d'utilisation



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain d'après l'enquête Statbel-Eurostat 2020.

Si l'analyse rend compte de perspectives différentes selon l'âge, les niveaux de diplôme et de revenu, elle met surtout en évidence un

désaccord en la matière entre les internautes selon l'étendue de leurs activités sur internet. De fait, le sentiment de bénéficier des avantages de l'e-administration sur le plan de la simplification des démarches fait quasi l'unanimité parmi les internautes rapportant un large éventail de pratiques sur le web, alors qu'ils sont près d'un tiers à être en désaccord avec cette affirmation (30 %) parmi ceux dont l'utilisation reste limitée.

En somme, l'ensemble de ces constats confirme une asymétrie dans la distribution des avantages tirés de l'usage d'internet sur le plan de l'accès aux services publics en particulier, et aux services numériques essentiels, plus largement.

# Sources bibliographiques

---

Anrijs, S., Ponnet, K., et De Marez, L. (2020). *ICT-bezit en -moeilijkheden van personen die leven in armoede: Een vergelijkend vragenlijstonderzoek*. Gent : Universiteit Gent.

Baromètre du numérique — édition 2021, publié par l'ARCEP, France. Disponible à : [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf).

Brotcorne. P. et Mariën I. (2020). [Fichier PDF]. *Baromètre de l'inclusion numérique*. Fondation Roi Baudouin. Disponible à : [https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2020/2020\\_08\\_24\\_CF](https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2020/2020_08_24_CF).

Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons — édition 2021, publié par l'Agence du Numérique, Belgique. Disponible à : <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2021>.

DiMaggio P., Hargittai E., Celeste C., et Shafer S. (2004). "Digital Inequality :Inequality: From unequal access to differentiated use". In K.M. Neckerman (dir.), *Social Inequality* (pp. 355-400). New York: Russel Sage Foundation.

Ebbers W. E., Jansen M et Van Deursen A (2016). "« Impact of the Digital Divide on E-Government: Expanding from Channel Choice to Channel Usage" ». *Government Information Quarterly*, 33 (n° 4), pp. 685-692.

Granjon F., Lelong B. et Metzger J. (2009). *Inégalités numériques : clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*. Paris :Paris: Lavoisier.

Hargittai E. (2002). "Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills", *First Monday*, vol. 7, (n° 4). <https://doi.org/10.5210/fm.v7i4.942>.

- Pasquier D. (2018b). « Classes populaires en ligne : des « oubliés » de la recherche ? », *Réseaux*, 2-3 (n° 208-209), pp. 9-23.
- Pasquier, D. (2018a). *L'Internet des familles modestes : Enquête dans la France rurale*. Paris :Paris: Presses des Mines.
- Ragnedda M. (2017). *The Third Digital Divide:Divide: A Weberian Approach to Digital Inequalities*. Oxford :Oxford: Routledge.
- Robinson L., Schulz J., Blank G., Ragnedda M., Ono H., Hogan B. et Mesch G. S. (2020). "Digital inequalities 2.0: Legacy inequalities in the information age". *First Monday*, 25, (7). <https://doi.org/10.5210/fm.25i7.1084>.
- Robles J. M., Torres-Albero C. et Villarino G. (2021). "Inequalities in digital welfare take-up: lessons from e-government in Spain", *Policy Studies*. <https://doi.org/10.1080/01442872.2021.1929916>.
- Van Deursen A. et Helsper J. (2015). "The Third-Level Digital Divide: Who Benefits Most of Being Online?" In Communication and Information Technologies Annual. *Digital Distinctions and Inequalities* (Vol. 10), edited by Laura Robinson, Shelia R. Cotten, Jeremy Schulz, Timothy M. Hale, and Apryl Williams, Bingley: Emerald Group, pp. 30–52.
- Van Deursen A. et 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.