

RÉSUMÉ

Nous vivons dans une société où les rapides évolutions numériques et technologiques ont un impact sur tous les aspects de notre existence. La crise du coronavirus a clairement démontré les opportunités que permettent les technologies numériques. Mais elle a aussi douloureusement révélé que tout le monde ne suivait pas le mouvement, ce qui entrave la participation de certaines personnes à la vie sociale et l'accès à leurs droits. Nous devons éviter que les bénéfices de la numérisation croissante de la société profitent d'abord et surtout aux groupes socialement, culturellement et économiquement avantagés, accroissant ainsi les écarts entre les groupes sociaux.

La Fondation Roi Baudouin souhaite, au travers de ce baromètre, identifier le phénomène de l'exclusion numérique et mieux en comprendre les causes et les conséquences. De plus, nous souhaitons suivre l'évolution de ce phénomène, dans l'espoir de voir la fracture numérique se réduire.

POINTS-CLES

- **Les inégalités d'accès aux technologies numériques, appelées aussi 'fracture numérique du premier degré'**
- Les Belges sont largement connectés à internet : en 2019, 90% des ménages disposent d'une connexion internet à domicile. La grande majorité d'entre eux (88%) a une connexion à haut débit. Cela signifie cependant que 10% de la population belge ne disposent pas de connexion internet à domicile.
- La qualité de la connexion internet est variable selon les régions. Il persiste, en Wallonie, des zones blanches, non équipées en fibre optique ou dans lesquelles la connexion est de piètre qualité.
- En 2019, les ménages ayant de faibles revenus et les isolés sont les foyers les moins connectés à internet :
 - Près de 3 ménages sur 10 vivant avec de faibles revenus ne disposent pas de connexion internet à domicile. En comparaison avec les pays voisins et la moyenne européenne, la Belgique est le pays le plus inégalitaire en matière d'accès à internet selon les revenus.
 - 22% des ménages isolés et 9% des couples sans enfant n'ont pas de connexion internet à domicile. Les femmes isolées en Wallonie sont le public le plus vulnérable sur le plan de l'accès à internet : 30% d'entre elles ne disposent pas de connexion au sein du foyer.

- Les modes de connexion à internet évoluent globalement vers plus de mobilité. Le smartphone devient le support de référence pour s’y connecter, quel que soit le revenu, le niveau de diplôme ou l’âge.
 - o Toutefois les individus plus favorisés sur les plans économique et socioculturel sont les plus multi-connectés. Cela signifie que moins l’on dispose de revenus et moins l’on est diplômé, plus le smartphone est le moyen unique de se connecter à internet. Or, le type de support d’accès à internet influence les possibilités et les formes d’utilisation ainsi que le développement des compétences numériques.
- En 2019, seuls 8% des Belges de 16 à 74 ans sont non-utilisateurs d’internet alors qu’ils étaient quasiment le double en 2015 (14%).
 - o Près d’un quart (24%) des individus ayant de faibles revenus est non-utilisateur. L’écart selon les revenus a diminué depuis quatre ans, mais il reste plus important en Belgique que dans les quatre pays voisins et que la moyenne européenne.
 - o Plus d’un Belge sur cinq (21%) respectivement peu diplômé et âgé de 55 à 74 ans n’utilise pas internet. Cette proportion augmente à 28% parmi les 65 à 74 ans.
 - o Ces tendances sont plus accentuées en Wallonie qu’en Flandre.

→ **Les inégalités liées aux compétences numériques, nommées aussi ‘fracture numérique du deuxième degré’**

- En 2019, à peine 38% des Belges ont des compétences numériques avancées.
- 32% des individus ne possèdent que de faibles compétences numériques. Si l’on y ajoute les 8% de non-utilisateurs, on peut considérer que 40% de la population belge sont en situation de vulnérabilité face à la numérisation croissante de la société.
- Cette situation de vulnérabilité numérique touche respectivement 75% de personnes ayant de faibles revenus et un faible niveau de diplôme. 79% des femmes de 55 à 74 ans et 54% des demandeurs d’emploi sont aussi dans cette situation.
- Les compétences numériques ont la particularité de devoir sans cesse être actualisées. L’évolution rapide et permanente des innovations numériques impose à chacun de maintenir continuellement ses compétences à jour pour ne pas être dépassé.

→ **Les inégalités liées aux utilisations de services essentiels, nommées aussi ‘fracture numérique du troisième degré’**

- En 2019, 9 Belges sur 10 âgés de 16 à 74 ans utilisent régulièrement internet à domicile ou ailleurs¹, dont la grande majorité au quotidien (85%). Les fréquences d'utilisation sont globalement similaires dans les trois régions de la Belgique.
- Les Belges se sont largement approprié les services bancaires en ligne et le e-commerce. En revanche, le recours aux services publics semble stagner ces dernières années.
 - o La Flandre est la région où les divers services en ligne sont les plus fréquemment utilisés par les internautes, qu'il s'agisse de l'e-banking (82%) ou des achats en ligne (76%), en comparaison à Bruxelles-Capitale – e-banking (67%), achats en ligne (66%) – et à la Wallonie – e-banking (77%) ou achats en ligne (67%). Seule l'e-administration affiche des taux d'utilisation globalement similaires dans les trois régions du pays.
 - o Toutefois, les groupes socioéconomiquement et culturellement moins favorisés sont moins enclins que leurs homologues issus de milieux plus favorisés à recourir aux services essentiels en ligne. 51% d'internautes ayant de faibles revenus et 57% de ceux possédant un niveau de diplôme peu élevé n'ont jamais fait d'achat en ligne. Ils sont 37% à n'avoir jamais utilisé l'e-banking, et respectivement 55% et 67% à n'avoir jamais utilisé l'e-administration.
 - o 56% d'internautes ayant de faibles revenus et 57% de ceux possédant un niveau de diplôme peu élevé ont fait le choix de ne pas renvoyer des formulaires en ligne à l'administration alors qu'ils devaient effectuer cette démarche administrative (par ex. Tax-on-web). La raison principale évoquée de ce non-recours à l'e-administration est la demande d'aide à un tiers, suivie par le manque de compétences et la complexité des démarches administratives.

Ces constats chiffrés tendent donc à montrer que les bénéfices de la numérisation croissante de la société profiteraient surtout aux groupes socialement, culturellement et économiquement avantagés, accroissant ainsi les écarts entre les groupes sociaux.

¹ Dans l'enquête Statbel-Eurostat, un utilisateur régulier d'internet est un individu ayant eu au moins une utilisation au cours des trois mois précédant l'enquête.