



FOCUS N°30

Les Bruxellois et les Bruxelloises à l'heure du numérique : accès aux TIC et leur utilisation

ROGER KALENGA-MPALA (IBSA), ARIANE WAUTELET (Innoviris)

Transformation et révolution numérique, intelligence artificielle, digitalisation, fracture numérique, etc. Ces expressions sont de plus en plus courantes dans les médias et dans nos conversations. Les technologies de l'information et de la communication sont omniprésentes dans notre société et de plus en plus imbriquées dans son fonctionnement. Mais les Bruxellois ont-ils accès à ces technologies ? Comment les utilisent-ils ? Ce Focus analyse ces questions sur la base des résultats de l'enquête sur l'utilisation des TIC auprès des ménages. Il compare la situation bruxelloise avec les autres régions belges ainsi que d'autres régions urbaines européennes.

L'économie numérique : notions-clés

La transformation numérique, qui s'appuie sur les technologies de l'information et de la communication (TIC), ne cesse de rejaillir sur la société, l'économie et l'innovation [OCDE, 2017]. L'utilisation d'internet, des appareils connectés et des réseaux sociaux font désormais partie intégrante du quotidien de nombreux Bruxellois.

Les TIC se définissent comme les moyens techniques utilisés pour traiter l'information et faciliter la communication, c'est-à-dire tous les équipements informatiques et de réseau ainsi que leurs logiciels [Eurostat, 2016].

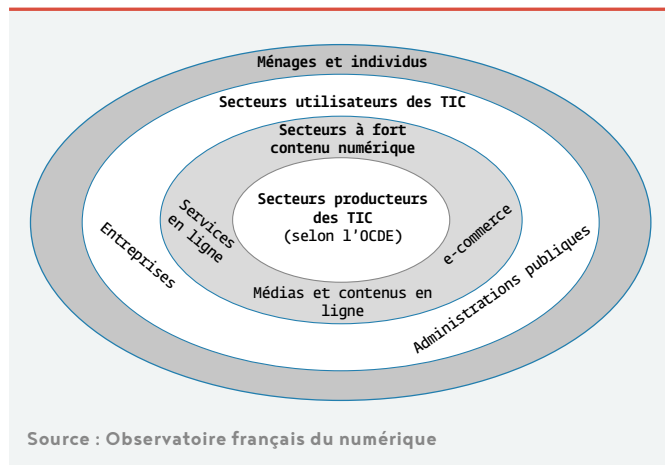
L'économie numérique, en évolution constante depuis de nombreuses années, couvre des activités diverses et complexes. Elle touche de manière transversale presque tous les secteurs d'activité et les modifie, parfois en profondeur (①).

L'économie numérique est considérée comme l'ensemble des secteurs et acteurs suivants :

- Les **secteurs producteurs des TIC**¹ reprennent les activités de services et de fabrication de biens destinées à remplir la fonction de traitement et de communication d'informations, notamment par transmission et affichage ou par d'autres moyens électroniques. Les activités de commerce et de réparation des TIC font partie de ces secteurs [OCDE, 2007]
- Les **secteurs à fort contenu numérique** englobent les activités de services dont l'existence est liée à l'émergence des TIC. Il s'agit principalement du commerce électronique, des médias et contenus en ligne, de l'administration publique en ligne, d'autres services en ligne.
- Les **secteurs utilisateurs des TIC** comprennent les entreprises (banques, assurances, automobile, transport, distribution, etc.), les administrations publiques, ainsi que les autres organisations qui utilisent les TIC dans leurs activités et gagnent en productivité grâce à ces technologies.
- Les **ménages et individus** recourent très fréquemment aux TIC dans leurs activités quotidiennes, pour la communication,

la recherche d'informations, les réseaux sociaux, les services bancaires, les achats, les loisirs, la culture, la formation, la santé, les autres services en ligne, etc.

① LES SECTEURS ET ACTEURS DE L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE²



La société est rapidement devenue numérique dans son ensemble, remodelant ainsi tous les aspects de la vie quotidienne des individus. Ce processus s'appelle la **transformation numérique**.

Pour suivre et évaluer la **performance numérique** au sein des différents États membres de l'Union européenne, la Commission européenne a élaboré l'indice relatif à l'économie et à la société numériques³ (→ Encadré 1).



1. L'indice relatif à l'économie et à la société numériques (DESI)

L'indice relatif à l'économie et à la société numériques (appelé en anglais *Digital Economy and Society Index* (DESI)) est un indice composite qui condense une trentaine d'indicateurs considérés comme pertinents.

Il repose sur 5 dimensions : connectivité, capital humain, utilisation des services en ligne, intégration des technologies numériques et services publics numériques.

Selon le classement DESI 2018, la Belgique se trouve à la 8^{ème} place des 28 États membres. Ses performances absolues s'améliorent par rapport à 2016 mais moins vite que celles des autres pays européens. Le rapport d'analyse pour notre pays⁴ souligne que la plupart des Belges sont connectés et utilisent un grand nombre de services en ligne. Leurs compétences numériques sont considérées comme bonnes mais elles ne s'améliorent pas. La Belgique obtient des résultats mitigés concernant la disponibilité et l'utilisation des services publics numériques.

Les inégalités d'accès aux technologies numériques persistent toutefois au sein de la société. Les ménages et les individus qui n'ont pas accès aux TIC sont touchés par la **fracture numérique**.

→ La **fracture numérique** est mesurée par le pourcentage de la population n'ayant jamais utilisé internet [SPF Économie, 2018]. Cette fracture se définit tant en termes d'équipements que de capacité d'utilisation des TIC. Il ne suffit pas de pouvoir détenir des équipements des TIC, mais aussi d'être capable de les utiliser.

Mesurer l'accès au numérique

Les données relatives aux équipements et aux pratiques des ménages et des individus en matière de TIC sont recueillies sur la base d'une enquête par sondage (→ Encadré 2). Cette enquête permet de construire une variété d'indicateurs pour décrire les équipements des TIC détenus par les ménages et leur utilisation.



2. Enquête sur l'utilisation des TIC par les ménages

En Belgique, l'enquête sur l'utilisation et la détention des TIC auprès des ménages et des individus est organisée par Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium). Elle est effectuée annuellement auprès des ménages privés comptant au moins une personne âgée entre 16 et 74 ans. Le but principal de cette enquête est d'établir des statistiques et des indicateurs concernant l'utilisation et la détention des TIC auprès des ménages et des individus permettant une comparaison internationale, ainsi que de calculer des indicateurs nationaux de la fracture numérique.

Le questionnaire de l'enquête 2018 comporte deux parties :

- l'accès à internet à domicile **par les ménages** et le type de connexion ;
- l'utilisation personnelle d'ordinateurs et d'internet **par les individus** : utilisation de GSM, de smartphones, d'ordinateurs, diverses activités effectuées sur internet, recours à l'administration en ligne, le commerce électronique, etc.

Dans le cadre de cette enquête, les **utilisateurs d'internet** ou **internaute**s sont définis comme l'ensemble des personnes âgées de 16 à 74 ans qui ont accédé à internet au cours des trois mois précédant l'enquête. Les **utilisateurs réguliers d'internet** sont les personnes qui ont consulté internet au moins une fois par semaine en moyenne au cours des trois mois précédant l'enquête.

L'échantillon réalisé pour l'enquête 2018 était composé de 5 810 personnes âgées de 16 à 74 ans résidant en Belgique dont 795 personnes habitant en Région de Bruxelles-Capitale.

Afin de mieux comprendre les spécificités de la Région de Bruxelles-Capitale dans ce domaine, les résultats bruxellois sont comparés à ceux des deux autres régions belges ainsi qu'à d'autres régions urbaines européennes (→ Encadré 3).



3. Perspective européenne - sélection des régions

Dans le cadre de ce Focus, les chiffres bruxellois sont placés dans une perspective européenne. Les régions sélectionnées pour la comparaison l'ont été sur base des deux critères suivants :

- régions à la **typologie similaire** à celle de la Région de Bruxelles-Capitale : régions urbaines disposant de leur propre stratégie en matière de recherche et d'innovation et donc de préférence des régions faisant partie d'un pays où les compétences sont - au moins en partie - décentralisées.
- régions considérées comme des « **innovation leaders** » ou des « **strong innovators** » dans le cadre du Regional innovation scoreboard 2017 de la Commission européenne. La Région de Bruxelles-Capitale est elle-même une « **strong innovator** ». Nous avons donc sélectionné des régions comparables ou des régions situées dans la catégorie supérieure, pouvant servir de référence.

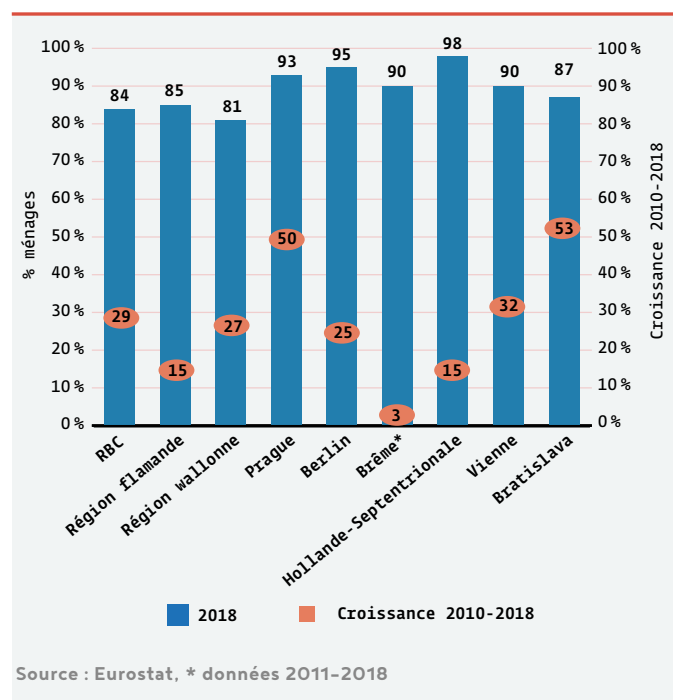
Sur cette base, 6 régions (hors Belgique) ont été sélectionnées : Berlin et Brême (Allemagne), Hollande-Septentrionale (Pays-Bas), Vienne (Autriche), Bratislava (Slovaquie) et Prague (République Tchèque).

La Région flamande - qui est également une « **innovation leader** » - et la Région wallonne - « **strong innovator** » - font également partie des régions de référence.

Une excellente connectivité internet avec une utilisation très élevée chez les Bruxellois

Les TIC sont aujourd'hui largement accessibles au grand public et les connexions à internet à large bande⁵ permettant l'accès aux informations et aux services dans des conditions confortables se généralisent de plus en plus. En 2018, **plus de 8 ménages bruxellois sur 10 ont accès à internet à large bande depuis le domicile (84 %)**, soit une croissance de 29 % par rapport à 2010 (②). Les ménages flamands et wallons bénéficient de cet accès dans des proportions similaires (85 % et 81 %). Bien que l'accès à internet à large bande par les ménages s'améliore dans les régions belges depuis plusieurs années, l'écart par rapport à certaines régions urbaines européennes, comme Prague, Berlin ou la Hollande-Septentrionale, n'est pas encore résorbé. Dans ces régions, plus de 9 ménages sur 10 disposent d'un accès à internet à large bande en 2018. Prague et Bratislava enregistrent par ailleurs une progression majeure de l'accès des ménages à internet entre 2010 et 2018 (+50 % ou plus).

② MÉNAGES AYANT UN ACCÈS À INTERNET À LARGE BANDE EN % DES MÉNAGES AVEC AU MOINS UN MEMBRE DE 16 À 74 ANS, en 2018 et croissance entre 2010 et 2018



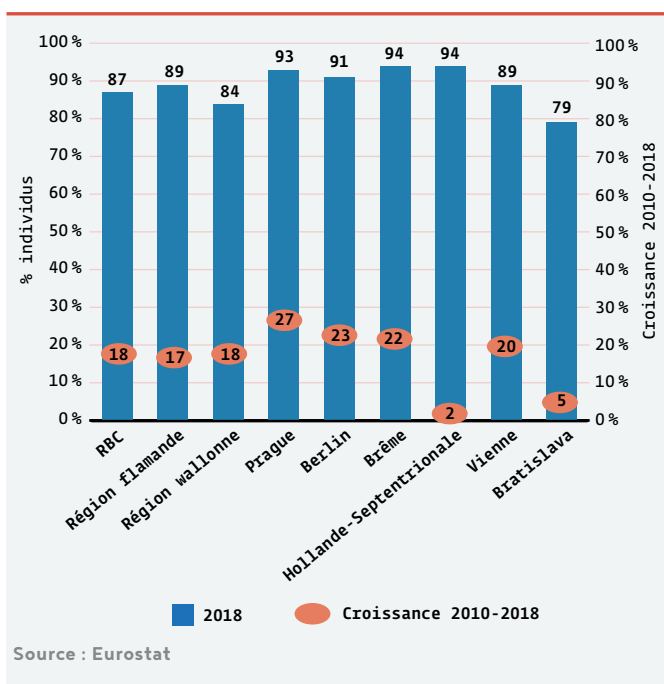
Malgré l'augmentation rapide de l'accès à internet à large bande, **la fracture numérique reste une réalité** au sein de l'Union européenne. Dans les trois régions belges, entre 15 et 20 % des ménages n'ont pas accès à internet à large bande. Cette situation s'explique principalement par les raisons suivantes⁶ :

- internet n'est pas nécessaire (36 % des ménages sans connexion à internet) ;
- le manque de compétences (31 %) ;
- le matériel trop cher (21 %) ;
- le coût de connexion trop élevé (16 %).

L'utilisation d'internet fait désormais partie du quotidien d'un plus grand nombre d'individus. En 2018, **près de 9 Bruxellois sur 10 âgés de 16 à 74 ans utilisent régulièrement internet** à domicile ou ailleurs (③). En Région flamande et en Région Wallonne, la proportion d'utilisateurs réguliers d'internet est respectivement de 89 % et de 84 %. De manière générale, la situation de la Région de Bruxelles-Capitale se rapproche de celle des autres régions urbaines européennes, excepté Bratislava.

L'utilisation d'internet au sein de la population diffère fortement selon certaines catégories socio-économiques. En Belgique, l'utilisation d'internet est presque identique chez les hommes et les femmes. Par contre, on observe des écarts importants entre catégories sociales. Les individus aux revenus les moins élevés et au niveau d'éducation faible sont proportionnellement plus nombreux à ne jamais avoir utilisé internet. Les personnes âgées de 55 ans et plus sont également moins susceptibles d'avoir déjà utilisé internet. La fracture numérique est en outre plus marquée chez les personnes sans emploi et les inactifs, selon l'enquête sur l'utilisation des TIC par les ménages.

3 PERSONNES UTILISANT RÉGULIÈREMENT INTERNET EN % DES PERSONNES DE 16 À 74 ANS, en 2018 et croissance entre 2010 et 2018



Conscients de cette fracture numérique, les pouvoirs publics belges et européens prennent de plus en plus d'initiatives, notamment pour favoriser l'inclusion numérique et accélérer la transformation numérique (→ Encadré 4).



4. Initiatives publiques - le numérique de l'Union européenne à la Région de Bruxelles-Capitale

Dans le cadre de sa nouvelle programmation pluriannuelle (2021-2027), la Commission européenne a l'ambition de lancer un vaste programme digital - *Digital Europe* - pour accélérer la transformation numérique de l'Union européenne. Ce programme devrait permettre de financer des projets concernant les superordinateurs, l'intelligence artificielle, la cyber-sécurité, les compétences numériques avancées et assurer l'usage des technologies numériques dans l'économie et la société dans son ensemble.

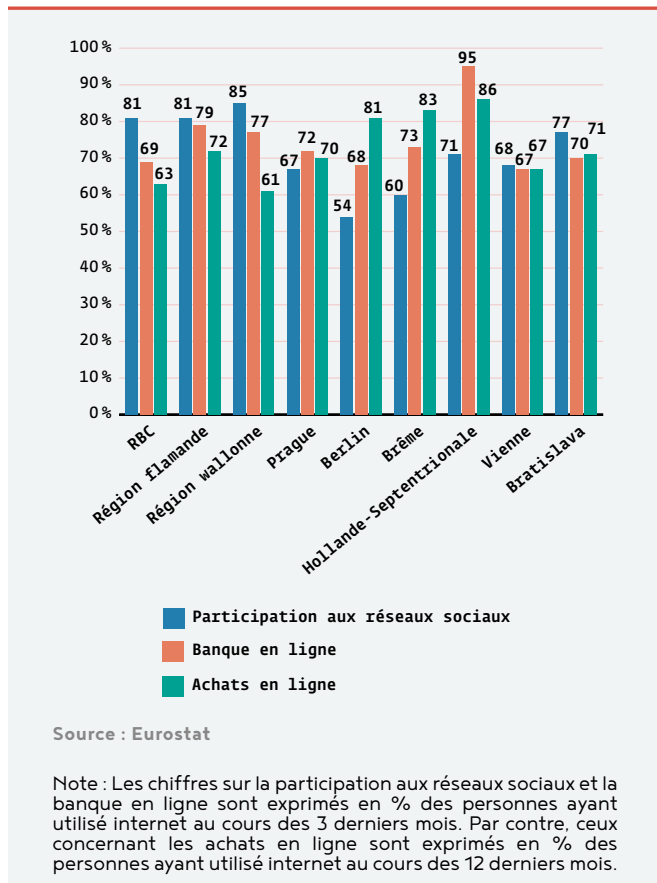
Cette dynamique se confirme au sein des États membres. Ainsi, la Belgique a lancé, depuis 2015, son plan « *Digital Belgium* » qui fait des compétences et des emplois numériques l'une des cinq priorités thématiques. Le « *Digital Belgium Skills Fund* » finance des projets misant sur le développement des compétences numériques chez les enfants, les jeunes et les jeunes adultes socialement vulnérables.

La Région de Bruxelles-Capitale n'est pas en reste avec l'initiative *bedigital.brussels*, qui regroupe les initiatives numériques bruxelloises, le plan *Nexttech.brussels* ainsi qu'une stratégie *Smart City*. En termes de compétences, la Région va lancer son *plan d'action d'inclusion numérique*. Ce plan prévoit un soutien aux espaces publics numériques ainsi que des nouveaux types de formations au sein de ces espaces.

Les Bruxellois pratiquent un large éventail d'activités sur internet

Les particuliers pratiquent un large éventail d'activités sur internet. L'usage qui est fait d'internet peut varier d'un pays à l'autre, sous l'effet de facteurs institutionnels, culturels ou économiques [OCDE, 2017]. En Région de Bruxelles-Capitale, plus de 8 personnes sur 10 âgées de 16 à 74 ans utilisant internet participent aux réseaux sociaux, presque 7 sur 10 effectuent des transactions bancaires en ligne et 6 font des achats en ligne (4). La participation aux réseaux sociaux par les internautes est plus répandue dans le reste de la Belgique ainsi qu'à Bratislava. Les achats en ligne sont une activité qui se généralise plus dans les régions allemandes et en Hollande-Septentrionale que dans les régions belges. Le recours aux services bancaires en ligne est par ailleurs la pratique la plus fréquente en Hollande-Septentrionale.

4 ACTIVITÉ DES PERSONNES UTILISANT RÉGULIÈREMENT INTERNET, en 2018



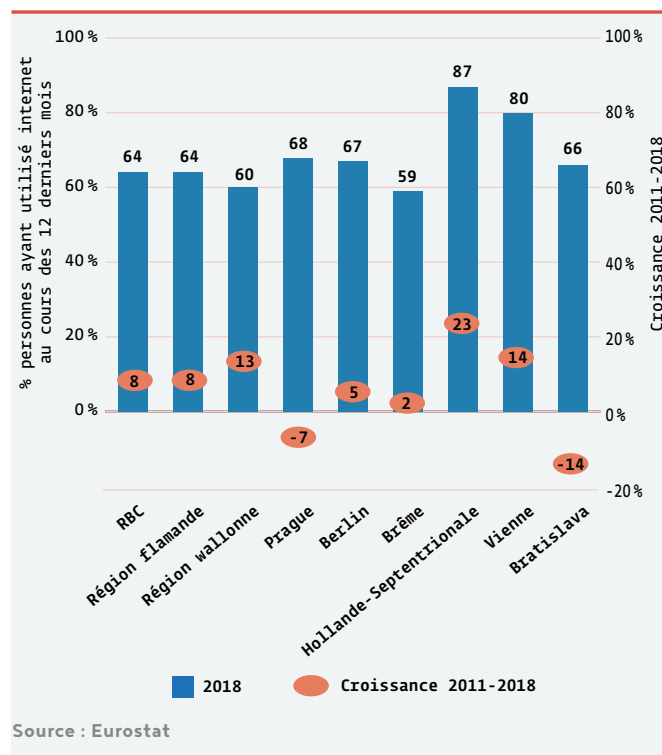
Les caractéristiques socio-économiques font également partie des facteurs pouvant expliquer les écarts dans la pratique d'activités sur internet. Plus de 8 internautes sur 10 de moins de 25 ans communiquent sur des réseaux sociaux, contre 3 sur 10 chez les 65 ans et plus en Belgique. Le niveau d'instruction joue un rôle plus important dans l'utilisation des services bancaires en ligne. Près de 90 % des personnes à niveau d'instruction élevé utilisent ces services, contre environ 50 % des personnes à faible niveau d'instruction.

Les achats de biens et services en ligne augmentent dans les régions belges, mais moins rapidement que dans les autres régions européennes. Les internautes âgés entre 25 et 44 ans avec un niveau d'instruction élevé constituent la catégorie la plus active en la matière. L'habillement ou les articles de sport, les hébergements touristiques et les voyages ainsi que les livres sont les produits que les Belges achètent en ligne fréquemment. « *Préférer faire ses achats en personne ou voir les produits, être fidèle à des magasins ou faire ses achats en personne par habitude* » est la raison principale fournie par les personnes n'ayant pas commandé de biens ou de services sur internet.

2 internautes bruxellois sur 3 interagissent avec les pouvoirs publics

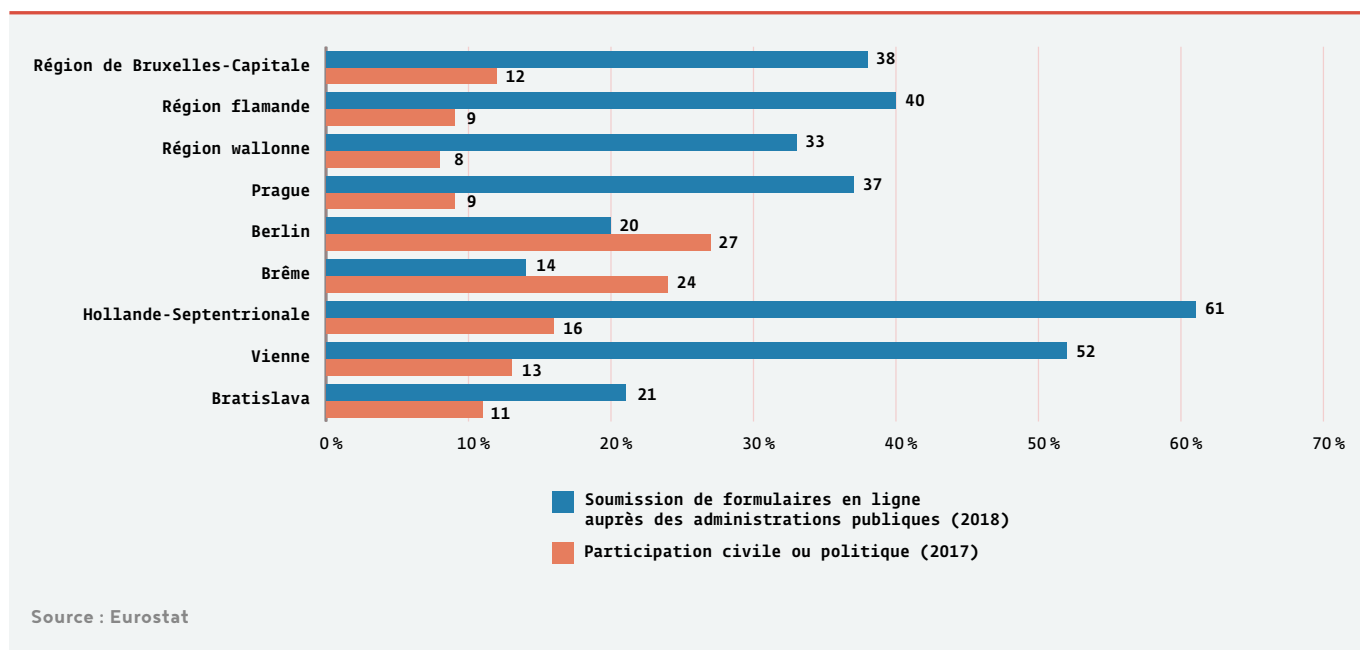
À l'heure actuelle, on parle de plus en plus de participation citoyenne et de faciliter l'accès des citoyens aux services publics grâce aux outils numériques. En Région de Bruxelles-Capitale, **presque deux tiers des personnes ayant utilisé internet récemment, y ont eu recours pour des interactions avec les pouvoirs publics**⁷ (5). Cette proportion est similaire en Région flamande et en Région wallonne. À l'exception de la Hollande-Septentrionale et Vienne, les autres régions européennes présentent des résultats comparables. Toutefois, le recours à internet pour des démarches administratives en ligne est loin d'avoir explosé ces dernières années, avec une croissance de 8 % à Bruxelles entre 2011 et 2018. Dans certaines régions européennes (comme Prague ou Bratislava), il a même diminué. Par ailleurs, il faut souligner que la tendance à utiliser les services publics en ligne est vraisemblablement liée à l'offre de ces services. En outre, cette évolution pourrait découler des freins et habitudes des citoyens à effectuer des démarches administratives sur internet.

5 PERSONNES UTILISANT INTERNET POUR DES INTERACTIONS AVEC LES POUVOIRS PUBLICS, en 2018 et croissance entre 2011 et 2018



L'utilisation d'internet pour interagir avec les pouvoirs publics consiste principalement à consulter des informations sur les sites des administrations publiques et communiquer avec celles-ci par mails, ainsi qu'à télécharger, compléter et soumettre des formulaires officiels. Selon l'enquête 2018, 1 Bruxellois sur 3 a soumis un formulaire en ligne auprès d'une administration publique au cours des douze derniers mois (6). Les personnes âgées de 25 et 44 ans avec un niveau d'instruction élevé sont les plus susceptibles d'interagir fréquemment avec les pouvoirs publics par internet.

6 SOUMISSION DE FORMULAIRES EN LIGNE AUPRÈS DES ADMINISTRATIONS PUBLIQUES ET PARTICIPATION CIVILE OU POLITIQUE



L'utilisation d'internet pour compléter et soumettre des formulaires officiels est plus répandue en Hollande-Septentrionale et à Vienne. En Belgique, parmi les raisons de ne pas compléter et soumettre des formulaires officiels en ligne figurent notamment l'absence de contact personnel, la confiance dans l'envoi de documents papier ainsi que le manque de connaissances ou de compétences.

Les activités de participation citoyenne sur internet consistent à consulter des opinions et poster des messages sur des questions civiles ou politiques en ligne ou encore à participer aux débats ou votes en ligne afin de cerner les questions civiles ou politiques. En 2017, 12 % des Bruxellois âgés de 16 à 74 ans ont choisi de participer à ces activités en ligne (6). C'est un peu plus élevé que dans les autres régions belges mais deux fois moins que dans les régions allemandes.

Les Bruxellois sont plutôt « bien connectés » mais pas tous...

Les Bruxellois semblent **bien connectés** à l'heure du numérique. Ils possèdent et utilisent très fréquemment les équipements TIC dans leurs activités quotidiennes. En 2018, plus de 8 ménages bruxellois sur 10 ont un accès à internet à large bande depuis le domicile. La situation est similaire dans les autres régions belges et se rapproche de celle de la plupart des autres régions urbaines européennes, excepté la Hollande-Septentrionale où presque tous les ménages ont accès à internet à large bande.

Parmi les différentes activités effectuées sur internet par les Bruxellois, la plus populaire est la **participation aux réseaux sociaux**. Pour cette activité, les régions belges enregistrent des taux plus élevés que dans les autres régions européennes.

Au moment où l'on parle de plus en plus de participation citoyenne et de faciliter l'accès des citoyens aux services publics grâce aux outils numériques, deux tiers des internautes bruxellois y ont recours pour des **interactions avec les pouvoirs publics**. Cet accès aux services publics en ligne augmente peu ces dernières années, tant à Bruxelles que dans les autres régions européennes. Il est malgré tout difficile de confirmer si cette progression lente résulte des freins dans le chef des citoyens ou de l'offre limitée de services publics en ligne.

Mais tous les Bruxellois ne sont **pas égaux** face à la transformation numérique. La **fracture numérique** touche encore une partie non négligeable de la population bruxelloise. **Les individus aux revenus les moins élevés et au niveau d'éducation faible, les personnes plus âgées, les demandeurs d'emploi et les inactifs** sont proportionnellement plus nombreux à ne jamais avoir utilisé internet.

Ces résultats sont particulièrement intéressants à un moment où la Région de Bruxelles-Capitale veut se doter d'un **plan d'action d'inclusion numérique**. Comment s'assurer que les groupes les plus vulnérables de la population aient également accès aux outils numériques ? Ces outils, de plus en plus présents dans la société, sont essentiels pour effectuer des démarches administratives, chercher un emploi ou accéder à des formations, etc. Au vu des éléments exposés dans ce Focus, il est légitime que les pouvoirs publics s'emparent de cette problématique tant pour renforcer les compétences numériques que pour faciliter l'accès à internet pour tous.

Bibliographie

- COMMISSION EUROPÉENNE, 2017. *Regional Innovation Scoreboard 2017*, page consultée le 8/03/2019.
- DIGITAL BELGIUM. *Plan pour un internet à très haut débit en Belgique 2015-2020*.
- EUROPEAN COMMISSION 2018. *Connectivity Broadband market developments in the EU*. Digital Economy and Society Index Report 2018 Connectivity.
- EUROSTAT, *Statistiques sur l'économie et la société numériques - ménages et particuliers*. Eurostat Statistics Explained, page consultée le 17/01/2019.
- EUROSTAT, 2016. *Glossaire : Technologies de l'information et de la communication (TIC)*. Eurostat Statistics Explained, page consultée le 03/04/2019.
- GUBLIN GUERRERO G., 2015. *Économie numérique : définition et impacts*. BSI Economics.
- INSEE, 2018. *Le commerce électronique - Un chiffre d'affaires en nette augmentation*. Insee Première n° 1695 - Mai 2018.
- LAVIGNE B., LEMOINE P., ZAJAC M., 2011. *L'impact de l'économie numérique*. Revue Sociétal n°71 (1^{er} trimestre 2011).
- MORDIER B., 2016. *L'accès des seniors aux technologies de l'information et de la communication (TIC) : vers une plus grande démocratisation*. Retraite et société 2016/3 (N° 75), pages 99 à 114.
- OCDE, 2018. *Science, technologie et industrie : Tableau de bord de l'OCDE 2017 : La transformation numérique*. Éditions OCDE, Paris.
- OCDE, 2016. *Science, technologie et industrie : Tableau de bord de l'OCDE 2015 - L'innovation au service de la croissance et de la société*. Éditions OCDE, Paris.
- SPF ÉCONOMIE, P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ÉNERGIE, 2018. *Baromètre de la société de l'information (2018)*.
- STATBEL, 2018. *L'utilisation des TIC par les ménages : questionnaire 2018*. Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium).

Notes

1. Voir la définition des secteurs producteurs des TIC selon la classification internationale type par industrie de l'OCDE (2007).
2. <https://www.entreprises.gouv.fr/observatoire-du-numerique/definition-economie-numerique>
3. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>
4. http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=52347
5. La disponibilité d'un accès à internet à large bande est mesurée en pourcentage du total des ménages pouvant être connectés à un central qui a été adapté à la technologie xDSL, à un réseau câblé qui a été adapté au trafic internet, ou à d'autres technologies à large bande.
6. SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie. *Baromètre de la société de l'information (2018)*.
7. Les pouvoirs publics englobent à la fois les services publics et les activités des administrations. Les autorités publiques concernées sont les autorités locales, régionales, nationales ou encore les autorités européennes. Il faut également ajouter les hôpitaux publics et les institutions en charge des allocations sociales.

COORDINATION SCIENTIFIQUE

Astrid Romain

COMITÉ DE LECTURE

Andreas Boogaerts, Yannik Hallet, Cédric Verstraete (Innoviris),
Amynah Gangji, Line Jussiant, David Munoz Hortal (IBSA).

ÉDITRICE RESPONSABLE

Astrid Romain - IBSA

©2019 Région de Bruxelles-Capitale. Tous droits réservés.