

INCLUSION NUMÉRIQUE

BAROMÈTRE DE
L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Edition 2023

Bonnetier Carole,
Brotcorne Périne,
Wagener Martin,
UCLouvain, Centre Interdisciplinaire de Recherche
Travail, Etat et Société (CIRTES)

Avec la collaboration de Jonathan Dedonder et
Alexis Buckens,
UCLouvain, Institut IACCHOS

Avec la contribution de Koen Ponnet,
UGent & Innovation and Communication
Technologies (imec-mict)



SOMMAIRE

INTRODUCTION : UNE NOUVELLE EDITION DU BAROMETRE QUI S'INSCRIT DANS LES OBJECTIFS DU PROJET E-INCLUSION POUR LA BELGIQUE4

PARTIE 1 : UNE GENERALISATION DE L'ACCÈS À INTERNET QUI INVISIBILISE LES PLUS VULNERABLESErreur ! Signet non défini.

LA NON-CONNEXION À DOMICILE DIMINUE, MAIS LES MARQUEURS DE VULNÉRABILITÉ RESENT IDENTIQUES **Erreur ! Signet non défini.**
LES COÛTS, LE MANQUE DE COMPÉTENCES ET LE MANQUE D'UTILITÉ PERÇUE : PRINCIPAUX FREINS DANS L'ACCÈS À INTERNET AU DOMICILE
..... **Erreur ! Signet non défini.**
LES CONSÉQUENCES DE LA NON-CONNEXION À DOMICILE SUR LE SENTIMENT D'EXCLUSION **Erreur ! Signet non défini.**

PARTIE 2 : LE RAPPORT À INTERNET À TRAVERS LES ÉQUIPEMENTS UTILISÉS ET LA VARIÉTÉ DES USAGES ...Erreur ! Signet non défini.

L'ÉVOLUTION DES APPAREILS UTILISÉS POUR SE CONNECTER : DES ÉCARTS QUI SE RÉDUISENT MAIS DES INÉGALITÉS TOUJOURS VIVACES. **Erreur ! Signet non défini.**
ÊTRE MULTI-CONNECTÉ, LA NOUVELLE NORME **Erreur ! Signet non défini.**
C'est pourquoi, il est opportun de privilégier le terme « numérisation » sur celui de « dématérialisation » dans le débat public. La sémantique de ce dernier terme entretient en effet une perception erronée d'un lien direct entre l'utilisation des technologies numériques et l'allègement de l'impact des activités humaines sur l'environnement. **Erreur ! Signet non défini.**
N'UTILISER QU'UN SEUL TERMINAL D'ACCÈS À INTERNET, UNE PRATIQUE MINORITAIRE MAIS TOUJOURS ACTUELLE POUR CERTAINS PUBLICS
..... **Erreur ! Signet non défini.**
LA RÉPARTITION DES DIVERSITÉ D'USAGE D'INTERNET ET SES CONSÉQUENCES **Erreur ! Signet non défini.**

PARTIE 3 : LES INÉGALITÉS FACE À LA NUMÉRISATION DES SERVICES ESSENTIELSErreur ! Signet non défini.

UTILISATION DES SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS, EN LÉGÈRE HAUSSE **Erreur ! Signet non défini.**
 UNE EVOLUTION CONTRASTÉE, TOUJOURS TRÈS DÉPENDANTE DU NIVEAU DE DIPLOME ET DE REVENU **Erreur ! Signet non défini.**
 LE FACTEUR DE L'ÂGE, TOUJOURS CLIVANT MAIS PAS SI DÉTERMINANT DANS L'UTILISATION DES SERVICES NUMÉRISÉS **Erreur ! Signet non défini.**
 LE GENRE, UNE VARIABLE IMPACTANTE MALGRÉ L'APPARENTE HOMOGENÉISATION DES USAGES DES FEMMES ET DES HOMMES. **Erreur ! Signet non défini.**
 LES AUTRES CARACTERISTIQUES QUI PRODUISENT DU NON-RECOURS AUX SERVICES ESSENTIELS NUMERISÉS **Erreur ! Signet non défini.**

PARTIE 4 : LES DIFFICULTÉS DANS L'USAGE DE L'ADMINISTRATION EN LIGNEErreur ! Signet non défini.

L'AMPLEUR DES DIFFICULTÉS D'USAGE DE L'ADMINISTRATION EN LIGNE **Erreur ! Signet non défini.**
 DES SINGULARITÉS RÉGIONALES QUI MÉRITERAIENT D'ÊTRE INVESTIGUÉES DAVANTAGE **Erreur ! Signet non défini.**
 LA NATURE DES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES DANS L'USAGE DE L'E-ADMINISTRATION ET DES SERVICES PUBLICS EN LIGNE..... **Erreur ! Signet non défini.**
 LA PERCEPTION DU DEGRE DE FACILITE DE L'USAGE DE L'E-ADMINISTRATION : EST-IL FACILE D'Y RECOURIR ? **Erreur ! Signet non défini.**

PARTIE 5 : LE RECOURS A UNE AIDE EXTERIEURE POUR ACCEDER AUX SERVICES ESSENTIELS NUMERISÉS ...Erreur ! Signet non défini.

UTILISER LES SERVICES NUMERISES DE FAÇON INDÉPENDANTE, UN ATOUT INÉGALEMENT RÉPARTI : L'EXEMPLE DE TAX-ON-WEB **Erreur ! Signet non défini.**
 RECOURIR A L'AIDE D'UN TIERS POUR ACCÉDER AUX SERVICES NUMÉRISÉS : UNE PRATIQUE GÉNÉRALISÉE **Erreur ! Signet non défini.**
 QUID DES OPÉRATIONS NUMÉRIQUES NÉCESSAIRES AU QUOTIDIEN ? L'EXEMPLE DE L'E-BANKING **Erreur ! Signet non défini.**
 DEMANDER UN SOUTIEN OU DÉLÉGUER À UN TIERS : QUEL TYPE D'AIDE POUR QUEL PUBLIC ?..... **Erreur ! Signet non défini.**

LES GRANDS ENSEIGNEMENTS DU BAROMETRE 2023Erreur ! Signet non défini.

BIBLIOGRAPHIE.....Erreur ! Signet non défini.

INTRODUCTION : UNE NOUVELLE EDITION DU BAROMETRE QUI S'INSCRIT DANS LES OBJECTIFS DU PROJET E-INCLUSION POUR LA BELGIQUE

La numérisation des services considérés comme essentiels¹, qui s'est accélérée à la suite des mesures de distanciation sociale relatives à la crise sanitaire de la COVID-19, pose la question de l'accès aux droits pour tous les citoyens belges. Le baromètre de l'inclusion numérique, initié en 2020 par la Fondation roi Baudouin et développé par les chercheurs de l'UCL et de la VUB, a permis d'objectiver la persistance d'inégalités dans l'accès, dans l'usage et dans la mise à profit des possibilités offertes par les technologies numériques (TN) et en particulier par internet. L'idée d'une fracture

¹ La définition des services essentiels est tirée du site internet suivant : 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

numérique qui diviserait la société en deux (les personnes à l'aise avec le numérique d'un côté et celles qui ne le sont pas de l'autre) et qu'il conviendrait de réduire pour que tous les citoyens puissent jouir des bénéfices d'une société toujours plus numérisée semble quelque peu caricaturale au regard de la complexité des mécanismes d'exclusion qui sont à l'œuvre, dans un contexte marqué par le développement et le renouvellement constant des technologies et des procédures numérisées.

Il convient tout d'abord de rappeler que les conditions matérielles d'existence (renvoyant, entre autres, au niveau de revenu, au rapport à l'emploi et à l'isolement social) impactent toujours la façon dont on s'approprie les technologies numériques en Belgique comme ailleurs. De fait, elles continuent à jouer un rôle crucial dans l'accès à des équipements de qualité, dans l'exploration de nouveaux usages numériques et, enfin, dans la capacité à capitaliser sur ces usages au fil de son parcours de vie (Granjon, 2022 ; Khilnani et al., 2020).

Par ailleurs, la promesse d'une simplification de l'accès aux services essentiels par le biais de leur numérisation² pose question dès lors qu'elle exige de recourir à des outils potentiellement déstabilisants, dans un monde lui-même complexe et changeant (Robinson et al., 2020). En effet, la transformation numérique, notamment des services publics et d'intérêt général, s'accompagne de l'émergence de nouveaux usages, qui se substituent aux procédés antérieurs en ligne, sans nécessairement

(e-santé), aux opportunités commerciales liées à la consommation de biens et de services (e-commerce). Dans le cadre de ce baromètre, les services essentiels en ligne retenus sont tributaires des données disponibles dans l'enquête Statbel-Eurostat.

interroger les complexités initiales des procédures hors ligne. Cette évolution rapide exacerbe les besoins d'accès aux technologies numériques et augmente drastiquement les exigences en termes de capacités d'adaptation pour s'approprier ces nouvelles modalités d'accès.

Dans ce contexte, la dernière édition du baromètre de l'inclusion numérique (Faure, Brotcorne et Mariën, 2022) fait le constat d'un affaiblissement des compétences numériques des citoyens depuis 2019, lequel fait écho à celui du baromètre de maturité numérique des citoyens wallons qui note que ces derniers, bien qu'utilisant de plus en plus les TIC, se sentent, globalement, de moins en moins compétents et confiants dans leurs pratiques (Ruol, Agence du numérique, 2023).

Cet affaiblissement apparaît d'autant plus alarmant que les ressources économiques, scolaires et sociales qui permettent de maintenir un niveau de compétence minimum nécessaire pour accéder aux droits, services et facilités offerts par le numérique, restent très inégalement réparties dans la population.

Face à cette situation, s'assurer de la pleine participation de chacun à la société numérique s'impose comme un objectif prioritaire. Ainsi, en s'appuyant sur le Fonds européen de relance, le SPP Intégration sociale, en collaboration avec Karine Lalieux, ministre de l'Intégration sociale et de la Lutte contre la pauvreté, a lancé le projet e-inclusion pour la Belgique. Il s'agit notamment de financer des projets proposant de lutter contre les inégalités numériques et s'efforçant d'inclure les personnes vulnérables sur ce plan. Ce projet bénéficie d'un soutien scientifique assuré par les équipes de recherche de la VUB, de l'UGent, de l'UCLouvain, de l'UNamur, de l'ULiège et de LEVUUR (cabinet spécialisé dans l'intervision et la consultation multipartite). Il prévoit, entre autres, une réactualisation et un enrichissement du baromètre de l'inclusion numérique.

Cette dernière mission s'appuie sur le constat que les difficultés et les besoins des publics visés par le projet en termes d'accès à internet, de motivation à l'utiliser, de compétences et/ou de capacités d'utilisation, sont autant de cibles (DiMaggio et al., 2004) qui doivent être réévaluées régulièrement. Par conséquent, l'objectif est de produire des chiffres sur l'évolution des trois principales formes d'inégalités socio-numériques mises en exergue dans la littérature scientifique (Granjon, 2022 ; Ragnedda, 2017 ; Robinson et al., 2020 ; Van Deursen et Helsper, 2015 ; Van Dijk, 2020), à savoir : les inégalités dans la qualité de l'accès aux technologies numériques ; les inégalités de compétences numériques et d'utilisation des technologies numériques et d'internet en général ; les inégalités en termes d'avantages tirés de l'utilisation de internet dans l'accès aux services considérés comme essentiels pour la pleine inclusion des personnes dans la société.

Ce baromètre 2023, effectué par l'équipe de recherche du CIRTES UCLouvain, avec la contribution de l'UGent, s'inscrit dans la continuité des baromètres de l'inclusion numérique réalisés depuis 2020 à la demande de la Fondation Roi Baudouin (Brotcorne et Mariën, 2020 ; Brotcorne et Faure, 2021 ; Faure, Brotcorne et Mariën, 2022). Il s'en distingue toutefois en par son inscription dans le projet e-inclusion pour la Belgique. Dans ce nouveau cadre, de nouvelles dimensions des inégalités sociales numériques sont traitées dans cette version-ci. Elles concernent la perception des avantages de l'utilisation d'internet pour accéder aux services essentiels, le sentiment d'exclusion des personnes peu ou pas internet, les difficultés rencontrées dans l'usage des services essentiels, la possibilité de recourir ou non à un tiers pour accéder à ces services et, par extension, accéder à ses droits sociaux.

Le présent rapport est basé sur une analyse statistique secondaire de la principale source de données disponibles en Belgique en termes d'accès, d'équipement, de compétences numériques et d'utilisation des technologies numériques, notamment internet : l'enquête fédérale sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les ménages et les personnes de 16 à 74 ans, son édition 2022 plus précisément. Cette enquête est menée annuellement par Statbel (Direction générale des statistiques — Statistique Belgique) et coordonnée au niveau européen par Eurostat. Contrairement aux autres enquêtes existantes en Belgique, celle-ci a l'avantage de couvrir les trois régions du pays — Flandre, Bruxelles et Wallonie. Bien que cette base de données soit représentative au niveau belge, elle présente certaines limites, comme le fait de ne pas tenir compte des personnes âgées de 74 ans et plus. Par conséquent, ces données fédérales seront, à la marge, complétées par d'autres enquêtes, notamment par le « Digimeter » qui est réalisé annuellement auprès des citoyens flamands par le groupe de recherche imec-mict-UGent.

La première partie de ce baromètre revient sur les évolutions en matière d'accès aux technologies numériques et à internet en mettant en exergue les principales évolutions depuis 2019. Elle s'intéresse plus particulièrement aux conditions d'accès aux technologies numériques et aux divers freins à un accès de qualité ainsi qu'au sentiment d'exclusion généré par l'absence de connexion à internet à domicile.

La seconde partie est consacrée à l'évolution des modalités d'accès à internet (via, notamment, les appareils utilisés par les internautes pour se connecter) ainsi qu'aux compétences numériques parmi les différentes catégories de la population. Il est à noter que cette variable n'était pas disponible en tant que telle dans l'enquête 2022 effectuée par Statbel. C'est

pourquoi l'indicateur retenu pour évaluer ces compétences est la diversité des usages d'internet.

La troisième partie propose de faire le point sur l'évolution de 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. Il s'agit des démarches administratives, des soins de santé, des services bancaires et des opportunités commerciales relatives à la consommation de biens et de services. La nouveauté de cette nouvelle édition du baromètre consiste à inclure l'utilisation de l'e-formation dont les impacts peuvent s'avérer significatifs pour les publics sans emploi et précarisés.

La quatrième partie présente l'originalité de s'intéresser aux difficultés liées à l'usage des services numérisés : les difficultés ressenties et les difficultés réellement rencontrées par les internautes, avec un focus sur les services publics pour le second point.

Enfin, la cinquième et dernière partie consiste à investiguer le recours à l'aide un tiers pour accéder aux services numérisés essentiels en opérant une distinction entre le fait de recourir à un soutien et le fait de déléguer l'opération à d'autres. Il s'agit là d'une nouveauté de l'édition 2023.

D'un point de vue transversal, ce nouveau baromètre s'attache à dégager la relation entre divers facteurs sociodémographiques et socio-économiques (par exemple, l'âge, le sexe, le niveau d'éducation, le statut professionnel, le niveau de revenu, mais aussi le fait d'être en situation d'invalidité, d'être en situation de monoparentalité ou encore d'être nés dans un pays hors Union européenne) et certaines variables relatives au contenu des cinq parties du rapport.