

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 BELGIQUE	4
---	----------

PARTIE 1 : UNE GENERALISATION DE L'ACCÈS À INTERNET QUI INVISIBILISE LES PLUS VULNERABLES	7
--	----------

LA NON-CONNEXION À DOMICILE DIMINUE, MAIS LES MARQUEURS DE VULNÉRABILITÉ RESENT IDENTIQUES	8
LES COÛTS, LE MANQUE DE COMPÉTENCES ET LE MANQUE D'UTILITÉ PERÇUE : PRINCIPAUX FREINS DANS L'ACCÈS À INTERNET AU DOMICILE	9
LES CONSÉQUENCES DE LA NON-CONNEXION À DOMICILE SUR LE SENTIMENT D'EXCLUSION	10

PARTIE 2 : LE RAPPORT À INTERNET À TRAVERS LES ÉQUIPEMENTS UTILISÉS ET LA VARIÉTÉ DES USAGES	12
---	-----------

L'ÉVOLUTION DES APPAREILS UTILISÉS POUR SE CONNECTER : DES ÉCARTS QUI SE RÉDUISENT MAIS DES INÉGALITÉS TOUJOURS VIVACES	13
ÊTRE MULTI-CONNECTÉ, LA NOUVELLE NORME	15
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.	17
N'UTILISER QU'UN SEUL TERMINAL D'ACCÈS À INTERNET, UNE PRATIQUE MINORITAIRE MAIS TOUJOURS ACTUELLE POUR CERTAINS PUBLICS	17
LA RÉPARTITION DES DIVERSITÉ D'USAGE D'INTERNET ET SES CONSÉQUENCES	18

PARTIE 3 : LES INÉGALITÉS FACE À LA NUMÉRISATION DES SERVICES ESSENTIELS	22
---	-----------

UTILISATION DES SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS, EN LÉGÈRE HAUSSE	23
UNE ÉVOLUTION CONTRASTÉE, TOUJOURS TRÈS DÉPENDANTE DU NIVEAU DE DIPLOME ET DE REVENU	24
LE FACTEUR DE L'ÂGE, TOUJOURS CLIVANT MAIS PAS SI DÉTERMINANT DANS L'UTILISATION DES SERVICES NUMÉRISÉS	27
LE GENRE, UNE VARIABLE IMPACTANTE MALGRÉ L'APPARENTE HOMOGÉNÉISATION DES USAGES DES FEMMES ET DES HOMMES	29
LES AUTRES CARACTÉRISTIQUES QUI PRODUISENT DU NON-RECOURS AUX SERVICES ESSENTIELS NUMÉRISÉS	30

PARTIE 4 : LES DIFFICULTÉS DANS L'USAGE DE L'ADMINISTRATION EN LIGNE	34
L'AMPLEUR DES DIFFICULTÉS D'USAGE DE L'ADMINISTRATION EN LIGNE	35
DES SINGULARITÉS RÉGIONALES QUI MÉRITERAIENT D'ÊTRE INVESTIGUÉES D'AVANTAGE	36
LA NATURE DES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES DANS L'USAGE DE L'E-ADMINISTRATION ET DES SERVICES PUBLICS EN LIGNE.....	37
LA PERCEPTION DU DEGRE DE FACILITE DE L'USAGE DE L'E-ADMINISTRATION : EST-IL FACILE D'Y RECOURIR ?	39
 PARTIE 5 : LE RECOURS A UNE AIDE EXTERIEURE POUR ACCEDER AUX SERVICES ESSENTIELS NUMERISÉS	43
UTILISER LES SERVICES NUMERISES DE FAÇON INDÉPENDANTE, UN ATOUT INÉGALEMENT RÉPARTI : L'EXEMPLE DE TAX-ON-WEB	44
RECOURIR A L'AIDE D'UN TIERS POUR ACCÉDER AUX SERVICES NUMÉRISÉS : UNE PRATIQUE GÉNÉRALISÉE	46
QUID DES OPÉRATIONS NUMÉRIQUES NÉCESSAIRES AU QUOTIDIEN ? L'EXEMPLE DE L'E-BANKING	49
DEMANDER UN SOUTIEN OU DÉLÉGUER À UN TIERS : QUEL TYPE D'AIDE POUR QUEL PUBLIC ?.....	51
 LES GRANDS ENSEIGNEMENTS DU BAROMETRE 2023	54
 BIBLIOGRAPHIE.....	58

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 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 interroger les complexités initiales des procédures hors ligne. Cette évolution rapide exacerbe les besoins d'accès aux technologies numériques et

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

(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.

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.

PARTIE 1 : UNE GENERALISATION DE L'ACCÈS À INTERNET QUI INVISIBILISE LES PLUS VULNERABLES

La question des disparités d'accès aux technologies numériques, appelées communément « fracture numérique du premier degré » s'est longtemps posée en fonction des seuls critères de possession et/ou d'accès ou non à des terminaux numériques (ordinateurs, smartphones, tablettes, laptop) et à internet.

Or, la crise mondiale liée au 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 comme l'ont démontré les précédents baromètres.

Pour autant, les enjeux liés à accès conservent toute leur pertinence (Robinson et *al.*, 2020 c ; Van Deursen & Van Dijk, 2019). En effet, les inégalités d'accès au numérique se transforment et se déplacent vers des

formes moins visibles, mais non moins impactantes sur l'accès des individus aux ressources en ligne. La seconde partie de ce rapport s'efforcera de le démontrer.

Au-delà de ces constats, il est important de rappeler qu'il subsiste une part de la population qui ne dispose toujours pas de connexion à internet à domicile. Le fait que ces personnes soient désormais minoritaires ne doit pas conduire à les invisibiliser dans la mesure où l'accélération de la numérisation de la société contribue à renforcer leur isolement et leurs éventuelles vulnérabilités socio-économiques. L'impératif d'accessibilité universelle, au cœur des services d'intérêt général et en particulier des services publics, exige de prendre en considération la situation des citoyens peu ou pas connectés.

Le présent chapitre propose de s'intéresser à ces populations considérées quelque peu hâtivement comme en « voie de disparition ». La question de leurs caractéristiques socio-démographiques et socio-économiques sera posée ainsi que celle, tout à fait nouvelle dans le baromètre, du sentiment d'exclusion généré par le fait de ne pas disposer d'accès internet à domicile. Si les résultats ne concernent qu'une part restreinte des citoyens belges, certaines catégories de la population restent significativement touchées par le phénomène. Par ailleurs, il convient de garder à l'esprit que la formulation des questions induit la qualité des réponses. Or l'enquête de Statbel pose la question de l'existence d'au moins un accès à internet au sein du ménage³, ce qui contribue à gonfler le pourcentage des personnes connectées. En effet, le fait qu'une personne ait accès internet au sein d'un ménage ne signifie pas que tous ses membres en bénéficient.

³ La question posée est la suivante : « Quelqu'un dans votre ménage a-t-il accès à internet à domicile (au moyen de n'importe quel appareil) ? »

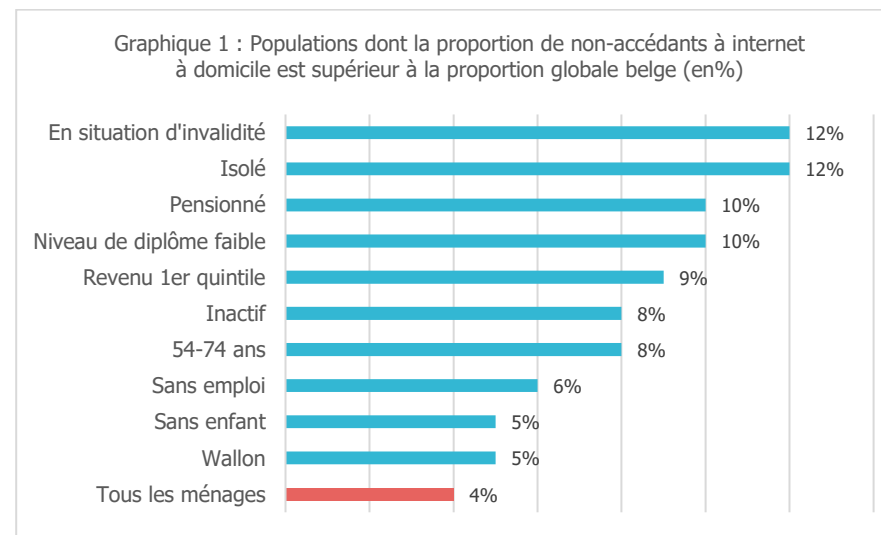
LA NON-CONNEXION À DOMICILE DIMINUE, MAIS LES MARQUEURS DE VULNÉRABILITÉ RESTENT IDENTIQUES

En 2022, 96 % des ménages belges disposent d'une connexion internet à leur domicile. En 2021 et 2019, ils étaient respectivement 92 % et 90 %. La hausse est donc continue : elle s'élève à 6 % depuis le premier baromètre et à plus de 15 % sur la dernière décennie.

Depuis une dizaine d'années, le taux de connexion à internet à domicile des ménages belges n'a cessé d'augmenter. Avec une progression d'environ 2 % à 4 % tous les deux ans sur la dernière décennie, ce taux, qui s'établissait à 77 % des ménages en 2011, atteint aujourd'hui 96 %.

Derrière ces proportions très élevées se cachent toutefois de fortes disparités. Le graphique 1 fait apparaître que certains marqueurs de vulnérabilité demeurent significatifs, tels que le niveau de diplôme⁴, de revenu⁵, l'âge, l'éloignement du marché de l'emploi (comme le démontre le taux de non-accès à internet à domicile chez les demandeurs d'emploi, les pensionnés ou les inactifs), l'isolement social (illustré par le cas des personnes sans enfant(s) et isolées) et enfin l'état de santé (12 % des personnes souffrant d'un problème de santé invalidant n'ont pas d'accès

internet à domicile alors même que leurs difficultés de mobilité augmentent leurs besoins d'accès à internet).



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2022.

Dans une perspective de lutte contre la pauvreté, l'ensemble de ces caractéristiques ont leur importance dans la mesure où elles entrent en interaction les unes avec les autres (par exemple, être en situation d'invalidité entraîne une diminution des revenus et des difficultés en termes d'insertion socio-professionnelle). En effet, le seuil de revenu ne suffit pas à

⁴ Les personnes ayant un **niveau de diplôme faible** sont les personnes qui détiennent au mieux un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur. Les personnes ayant un niveau d'instruction **moyen** ont obtenu un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur, mais pas de diplôme de l'enseignement supérieur. Les personnes ayant un niveau de **diplôme élevé** ont un diplôme de l'enseignement supérieur.

⁵ Les ménages situés dans le premier quintile de revenu correspondent aux 20 % des ménages disposant des revenus les plus faibles. Inversement, les ménages situés dans le cinquième quintile de revenu correspondent aux 20 % des ménages possédant les revenus les plus élevés. Les montants correspondant au niveau de revenus de chaque quintile sont calculés sur base de l'ensemble des déclarations fiscales et varient sensiblement d'une année à l'autre.

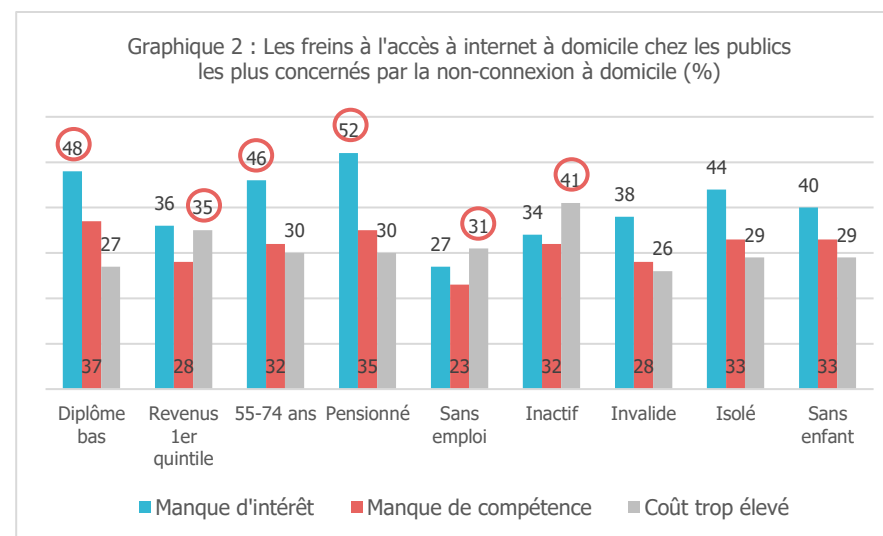
rendre compte de la pluralité des situations de précarité et de ce qu'elles impliquent sur le plan de l'accès aux droits.

À première vue, il ne semble plus y avoir d'écart entre femmes et hommes : 96 % ont internet à domicile, quel que soit le sexe. Néanmoins, après un croisement avec l'âge et le niveau de diplôme, des différences genrées apparaissent. En effet, les femmes de 55 à 74 ans, ayant un faible niveau de diplôme ou étant au foyer, sont proportionnellement plus nombreuses que leurs homologues masculins à ne pas avoir accès à internet à domicile (9 % de femmes n'ont pas accès à internet à domicile contre 6 % d'hommes parmi les plus de 54 ans ; 11 % contre 9 % parmi les faiblement diplômés ; 5 % contre 0,5 % chez les parents au foyer). A contrario, le fait d'être à la recherche d'un emploi semble désavantager davantage les hommes que les femmes : 4 % des femmes en recherche d'emploi n'ont pas d'accès à internet à domicile contre 8 % des hommes dans le même cas.

La ventilation selon les régions montre qu'en 2022 la Région Bruxelles-Capitale et la Flandre atteignent un taux de connexion internet à domicile de 97 %, la Wallonie se situant quant à elle à un taux de 95 %. L'augmentation du taux de connexion à domicile est donc généralisée et concerne également les revenus les plus bas (ce qui n'était pas le cas dans le précédent baromètre). Cela ne doit pas faire oublier que les publics dont le besoin de recourir à certains services essentiels (liés, par exemple, à la santé, à l'aide sociale, à la recherche d'emploi) est le plus impérieux sont aussi ceux dont la part des non-accédants à internet dépasse les 10 % : les personnes ayant un problème de santé invalidant, les isolés, les pensionnés, les personnes peu diplômées et ayant des revenus limités).

LES COÛTS, LE MANQUE DE COMPÉTENCES ET LE MANQUE D'UTILITÉ PERÇUE : PRINCIPAUX FREINS DANS L'ACCÈS À INTERNET AU DOMICILE

Parmi les ménages sans connexion à internet à domicile, l'absence d'intérêt (39 %), le manque de compétences (30 %), le coût du matériel (23 %) et le coût de la connexion (22 %) sont les principaux facteurs explicatifs évoqués. Ces observations témoignent d'une stabilité des freins à l'accès à internet et de leur importance dans la population concernée depuis le premier baromètre de 2020.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2022.

Dans le graphique 2 ci-dessus le coût trop élevé désigne à la fois le coût du matériel et de la connexion. Il apparaît que le poids de chacun de ces facteurs explicatifs varie en fonction du profil des personnes vivant dans ces

ménages. **Le manque d'utilité perçue est une explication courante parmi les personnes plus âgées (chez 52 % des pensionnés et 46 % des 55-74 ans) et parmi celles ayant un diplôme peu élevé (48 %) alors que le coût de l'accès à internet pèse plus lourdement sur les épaules des inactifs (41 %), des demandeurs d'emploi (31 %) et des ménages ayant des revenus limités (35 %).**

Par ailleurs, si la part des étudiants sans connexion internet à domicile est particulièrement basse, 67 % de ceux-ci l'expliquent par un manque de compétences (c'est aussi le cas pour 29 % des jeunes de moins de 25 ans) alors qu'aucun d'entre eux n'évoque un manque d'intérêt. Bien qu'il s'agisse d'une petite portion de la population, ces constats pointent l'existence de formes de vulnérabilité numérique parmi les jeunes, un élément qui s'inscrit à contre-courant des stéréotypes sur les *digital natives*. Cette dimension sera approfondie dans la partie 3 portant sur l'utilisation des services essentiels (partie 3).

Le manque d'utilité perçue évolue, quant à lui, en fonction du niveau de diplôme tout comme le manque de compétences. Ces deux raisons sont plus fréquemment évoquées parmi les personnes ayant un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur (48 % pour le manque d'utilité et 37 % pour le manque de compétences) que parmi leurs homologues diplômés de l'enseignement supérieur (respectivement 18 % et 17 %).

Enfin, les données soulignent que le manque de compétences numériques est une raison de non-connexion internet à domicile qui concerne un peu plus les femmes (31 %) que les hommes (29 %), mais il apparaît que les différences genrées se situent surtout au niveau du manque d'intérêt évoqué par 45 % des hommes contre 34 % des femmes. Ajoutons que 69 % ménages en situation de monoparentalité (dont les cheffes de famille sont

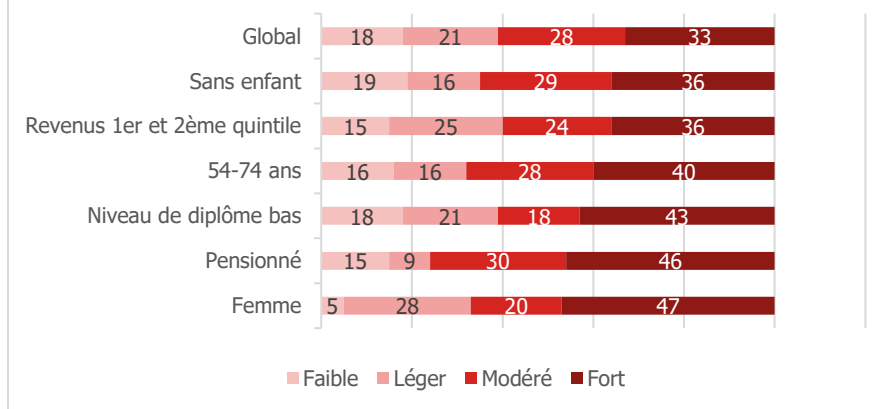
en majorité des femmes) déclarent ne pas avoir d'accès à internet à domicile en raison d'un manque de compétences. La surreprésentation de ce type de ménage dans les ménages les plus pauvres invite à accorder une importance toute particulière à leur rapport au numérique.

LES CONSÉQUENCES DE LA NON-CONNEXION À DOMICILE SUR LE SENTIMENT D'EXCLUSION

De nouvelles questions ajoutées par les chercheuses de l'UCLouvain à l'enquête 2022 de Statbel permettent d'appréhender les difficultés auxquelles sont confrontées les personnes sans accès à internet à domicile sur base d'une série d'indicateurs. À partir des réponses obtenues, un score a été construit mesurant les incapacités des personnes privées d'internet et, à partir de là, leur sentiment d'exclusion (graphique 3).

Dans l'ensemble, près de deux tiers des personnes (61 %) éprouvent un sentiment d'exclusion sociale modéré (28 %) ou important (33 %). Il importe par ailleurs de noter que 47 % des femmes sans connexion à internet à domicile éprouvent fortement ce sentiment d'exclusion contre 20 % des hommes. Ce chiffre peut — être mis en lien avec le fait qu'elles sont surreprésentées parmi les personnes n'ayant pas internet à domicile par manque de compétences (ce qui suggère que la non-connexion est subie) alors que les hommes sont, quant à eux, surreprésentés parmi les personnes déclarant un manque d'intérêt (ce qui renvoie à une non-connexion choisie, même s'il convient de prendre du recul avec cette idée de « choix », comme décrit plus loin).

Graphique 3 : Populations les plus concernées par le sentiment d'exclusion généré par le non accès à internet (en % de personnes non connectées)



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2022.

Associer « manque d'intérêt » et « non recours délibéré » à internet peut sembler réducteur si l'on considère l'intensité du sentiment d'exclusion des personnes peu diplômées (43 % d'entre elles se sentent fortement exclues du fait de l'absence d'accès à internet à domicile) et des personnes plus âgées (46 % des pensionnés et 40 % des 55-74 ans se sentent fortement exclus du fait de l'absence d'accès à internet à domicile) qui, pourtant, évoquent « le manque d'intérêt » comme principale cause de leur nonaccès à internet à domicile.

Il importe d'aller chercher l'empreinte de la trajectoire de vie sur le plan éducatif, professionnel et personnel dans ces explications qui apparaissent comme des phrases « toutes faites » (d'autant plus qu'il s'agit de propositions soumises à la personne enquêtée dans le cadre d'une question fermée à choix multiples.) De fait, si « certaines questions jouent

simplement le rôle d'argument commode, socialement répandu et donc disponible, permettant de ne pas s'interroger sur des facteurs plus profonds [...] d'autres sont le résultat de toute une histoire, sur laquelle il serait possible de mener l'enquête » (Kaufmann, 2003 : 96-97). Dans ce cas-ci, il est fort probable que ce qui constituait un obstacle à la base (en l'occurrence, l'accès à internet) est incorporé par la personne et devient, consciemment ou non, une préférence par défaut. Les contraintes qui pèsent sur certaines couches sociales ou certains acteurs sociaux sont telles que le choix se résume bien souvent à une rationalisation a posteriori, compte tenu des faibles marges de manœuvre de l'acteur (Martin, 2011).

Un autre facteur susceptible d'entrer en ligne de compte dans le degré du sentiment d'exclusion est la possibilité ou non d'être assisté dans ses démarches. Ainsi, 65 % des familles sans enfant(s) se sentent exclues en raison de leur nonaccès à internet, contre moins de 10 % des familles avec enfant(s). Des recherches ont en effet montré un lien fort entre le fait d'avoir des enfants vivant à domicile et le recours à internet par procuration (Darja Grošelj, Bianca C. Reisdorf, Vesna Dolničar & Andraž Petrovčič, 2022). Il s'agit d'un point central dans le baromètre 2023 qui sera abordé dans la partie 5.

En conclusion, il apparaît que les conséquences du nonaccès à internet sont d'autant plus mal vécues que la pression de l'environnement est grande et/ou qu'il n'y a pas un entourage proche susceptible de pallier les difficultés qu'il pose.

PARTIE 2 : LE RAPPORT À INTERNET À TRAVERS LES ÉQUIPEMENTS UTILISÉS ET LA VARIÉTÉ DES USAGES

Derrière la généralisation de l'accès à internet, une analyse plus approfondie fait apparaître une pluralité de situations en matière de modalités d'accès, amenant de nouvelles formes d'inégalités dans le rapport aux technologies numériques. Le fait de posséder plusieurs équipements pour se connecter (un ordinateur, un smartphone et/ou un laptop) plutôt qu'un seul d'entre eux élargit considérablement le champ des possibles en termes d'utilisation et de mise à profit des opportunités offertes par les services numérisés.

Les inégalités se manifestent aussi dans les écarts sur le plan de la qualité d'accès d'où la pertinence de s'intéresser aux caractéristiques des équipements en eux-mêmes (en investiguant des éléments tels que la vétusté, la capacité de stockage, etc.) ainsi qu'à celles de l'environnement au sein duquel on accède à internet au regard des besoins d'usage (avoir un bureau calme à la maison pour travailler ou étudier, pouvoir réaliser ses démarches dans le respect de l'intimité, etc.) À cela s'ajoutent d'autres dimensions, telles que le fait de posséder son propre équipement ou de

devoir le partager avec d'autres membres du foyer, de recourir à du wifi gratuit dans l'espace public plutôt que d'utiliser un forfait 4G, etc.

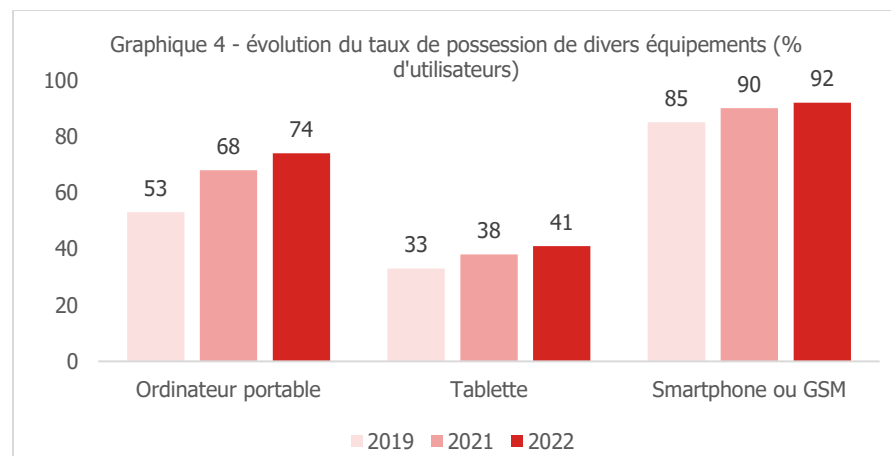
Les différences en matière de modalités et de qualité d'accès au numérique induisent des différences en matière d'usages effectifs. Si, dans le cadre de ce baromètre, les dimensions portant sur la qualité de l'environnement et du matériel n'ont pas pu être investiguées, les données chiffrées disponibles offrent malgré tout la possibilité de mettre en exergue les incidences de l'équipement numérique utilisé et de mettre en évidence d'éventuelles disparités au regard de critères socio-démographiques et socio-économiques tels que le revenu, l'âge, le genre, le niveau de diplôme ou le statut socio-professionnel, mais aussi l'état de santé.

Ce chapitre propose donc de passer en revue les différentes dimensions objectivables sur le plan quantitatif qui permettent de mieux saisir les écarts qui subsistent sur le plan de la qualité de connexion à internet. Le niveau d'équipement est pris en compte ainsi que les capacités d'usage d'internet. Partant, la norme de la multi-connexion est interrogée et mise en lien avec la diversité des usages d'internet appréhendée comme indicateur des compétences numériques⁶.

⁶ Le niveau de compétence numérique tel que mobilisé dans le précédent baromètre n'a pas été utilisé dans l'enquête 2022 de Statbel, d'où le choix de mettre en évidence la diversité des usages du numérique pour évaluer ces compétences, malgré les limites que comporte un tel indicateur.

L'ÉVOLUTION DES APPAREILS UTILISÉS POUR SE CONNECTER : DES ÉCARTS QUI SE RÉDUISENT, MAIS DES INÉGALITÉS TOUJOURS VIVACES

Lorsque l'on porte la focale sur l'évolution des terminaux utilisés pour se connecter, on constate que le smartphone demeure le support le plus utilisé (92 %)⁷. Viennent ensuite l'ordinateur portable (74 %), l'ordinateur fixe (66 %) et enfin la tablette (41 %).

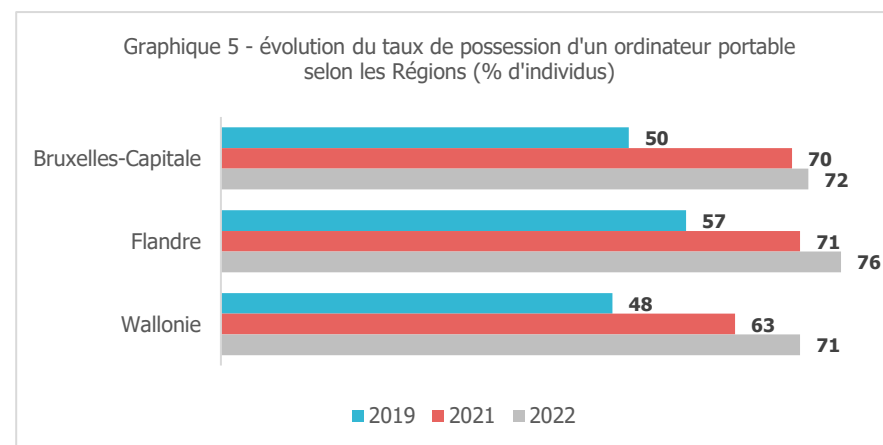


Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019, 2021 et 2022

Néanmoins, entre 2019 et 2022, c'est bel et bien l'ordinateur portable qui s'est imposé comme un outil de plus en plus incontournable (+21 %). Viennent ensuite les tablettes pour 41 % des utilisateurs (+8 %).

⁷ Calculé sur le pourcentage des personnes ayant utilisé leur smartphone et autre appareil pour se connecter à internet durant les 3 derniers mois

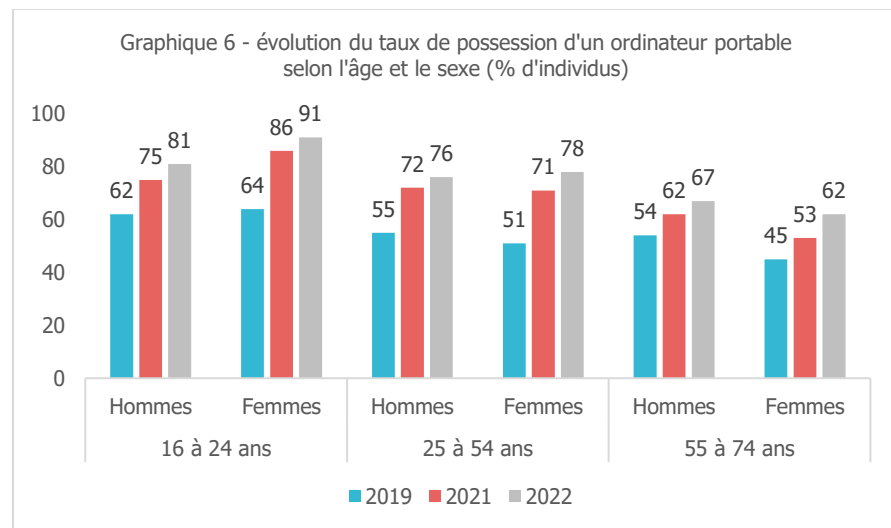
Durant les années 2019, 2020 et 2021, les mesures de distanciation sociale liées à la crise Covid sont allées de pair avec le développement du télétravail, des cours à distance ainsi qu'avec le basculement en ligne de beaucoup d'autres services publics et privés. Ce contexte a poussé de nombreuses personnes à s'équiper d'un ordinateur portable. Certaines d'entre elles ont pu en bénéficier par le biais de leur employeur, tandis que d'autres ont financé l'achat d'un ordinateur portable par leurs propres moyens ou ont reçu le soutien d'organismes/associations pour s'en procurer un.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

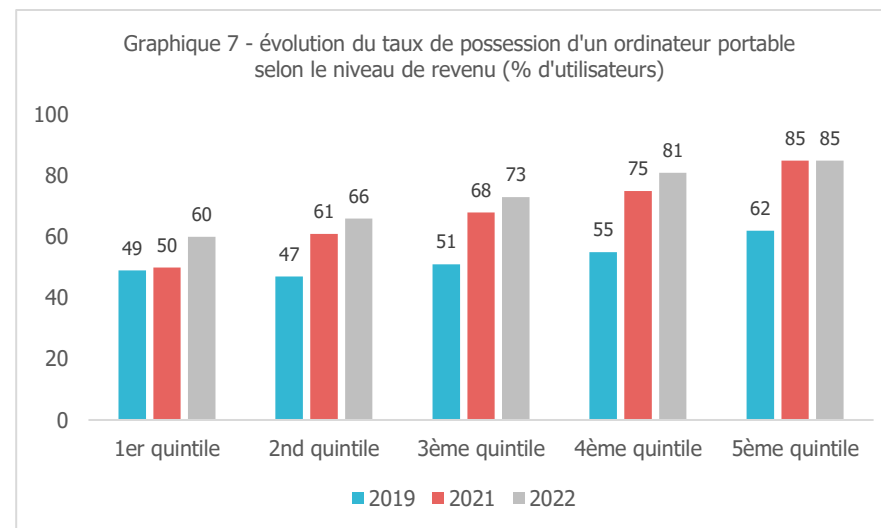
La hausse de l'utilisation de l'ordinateur portable est très nette de 2019 à 2022 (+19 % en Région flamande, +22 % à Bruxelles et +23 % en Région wallonne) même si elle apparaît un peu moins forte durant la dernière année. La tendance est à la généralisation de l'utilisation de ce type d'équipement dans les trois régions belges puisque les écarts s'estompent

malgré la persistance de la hiérarchie entre la Flandre (où les individus sont les plus équipés en ordinateur portable), la Région Bruxelles-Capitale et enfin, la Wallonie.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

L'utilisation de l'ordinateur portable continue de croître dans toutes les catégories d'âge (graphique 6). Chez les jeunes de 16 à 24 ans, les femmes sont proportionnellement plus équipées (91 %) que les hommes (81 %) ; l'écart reste stable de 2021 à 2022 (alors qu'il était très limité en 2019). Ce rapport s'inverse au fur et à mesure que l'âge augmente : au sein de la catégorie des 55-74 ans, les femmes demeurent moins équipées (62 %) que les hommes (67 %) en 2022 même si l'écart tend à se réduire.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019 et 2021.

De 2019 à 2021 s'imposait le constat d'un taux de possession d'un ordinateur portable relativement stable parmi les internautes issus des ménages ayant de faibles revenus (1^{er} quintile) alors que ce chiffre connaissait une hausse de plus de 20 points chez les internautes détenant les revenus les plus élevés (5^e quintile). La tendance apparaît singulièrement différente de 2021 à 2022 puisque le **taux de possession d'un ordinateur portable augmente de 10 points pour les ménages à faible revenu** alors qu'il reste stable pour les ménages ayant les plus hauts revenus. Notons, par ailleurs, que ce taux continue d'augmenter — quoique dans une moindre mesure — pour l'ensemble des quintiles intermédiaires.

Ce constat ne doit pas faire oublier qu'il existe encore **un écart de 25 points entre les internautes faisant partie des 20 % des ménages ayant les revenus les plus bas (1^{er} quintile) et ceux**

faisant partie des 20 % des ménages ayant les revenus les plus hauts (5^e quintile). La possession d'un ordinateur portable reste donc très liée au niveau de revenu des personnes.

Le fait de posséder un ordinateur n'est pas neutre d'où l'importance d'actualiser les données concernant cette dimension dans la nouvelle édition du baromètre. Dans les champs de l'emploi et de l'éducation par exemple, le recours à l'ordinateur portable devient incontournable et impacte les chances de réussite des individus. Il apparaît donc essentiel de rappeler que des différences d'équipement subsistent en fonction de certaines variables dont la principale reste le niveau de revenu.

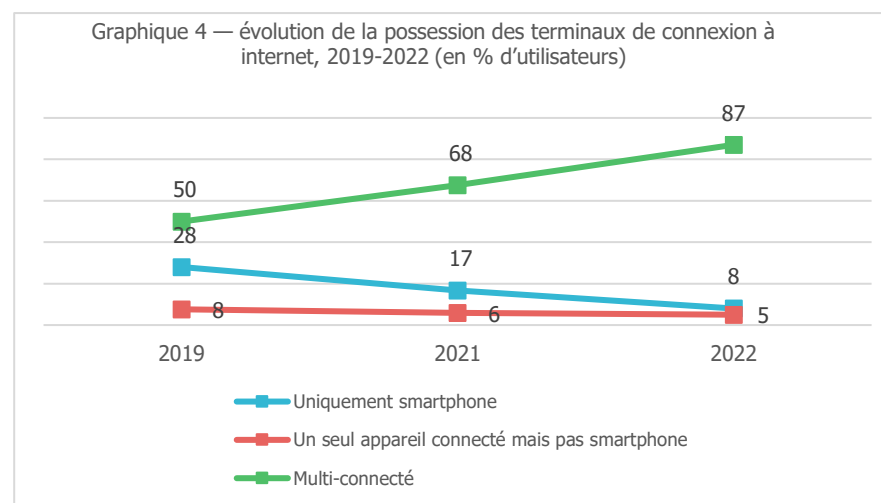
ETRE MULTI-CONNECTÉ, LA NOUVELLE NORME

La qualité de l'accès à internet peut être évaluée en fonction de la possibilité de disposer de plusieurs équipements simultanément. Cette « multi-connexion » permet, par exemple, de choisir le mode de connexion adapté à ses usages et à ses besoins.

Les données disponibles se concentrent sur deux cas de figure : celui des personnes multi-connectées, c'est-à-dire disposant de plusieurs équipements (ordinateur, smartphone, tablette, etc.), et celui des personnes n'utilisant qu'un seul appareil comme moyen d'accès à internet. Une distinction est parfois effectuée entre l'utilisation d'un smartphone uniquement et l'utilisation d'un autre appareil. Ce choix découle des constats émanant du précédent baromètre qui avaient montré que l'accès à internet par le seul biais d'un smartphone était susceptible de limiter la diversification des usages, en particulier les plus complexes et sophistiqués (suivre des cours en visioconférence, utiliser des logiciels de bureautique, joindre un

document à un e-mail, remplir des formulaires, se connecter et naviguer sur un compte personnel d'un service administratif, etc.).

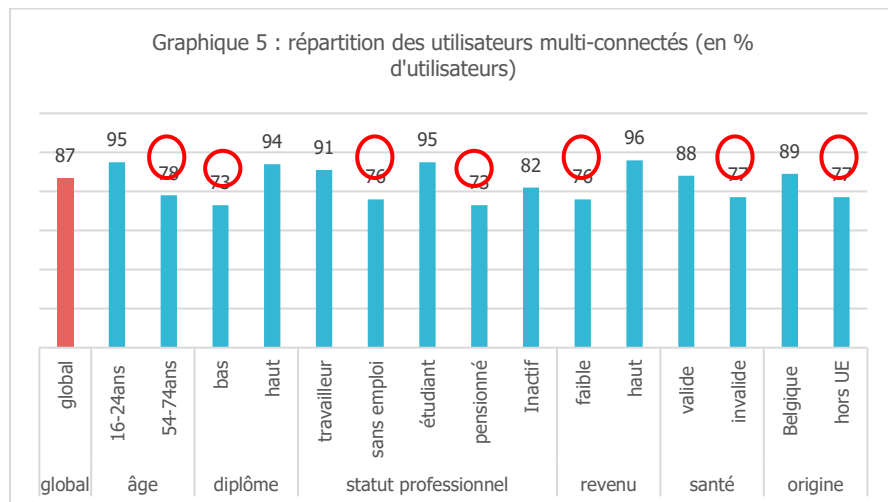
Le graphique 4 ci-dessous indique qu'en 2019, 28 % des internautes ne recouraient qu'à un smartphone comme moyen de connexion à internet. Cette proportion diminue à 17 % en 2021 puis à 8 % en 2022. La baisse est donc à la fois continue et significative. À cela s'ajoutent 5 % d'internautes utilisant un seul appareil autre qu'un smartphone. Au total, **13 % des internautes ne recourent qu'à un seul terminal pour accéder à internet.**



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019, 2021 et 2022.

En parallèle, la part d'usagers « multi-connectés » est passée d'une personne sur deux (50 %) en 2019 à plus de 3 utilisateurs sur 5 (68 %) en 2021 pour finalement atteindre près de 9 personnes sur 10 (87 %) en 2022.

La généralisation de la multi-connexion des internautes belges réduit les différences régionales en la matière. Alors que la Flandre affichait une nette avance durant les dernières années, les différences se sont aplanies : ainsi, 88 % des internautes sont multi-connectés en Flandre contre 86 % à Bruxelles et 82 % en Wallonie.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2022

Bien que près de 9 Belges sur 10 soient actuellement multi-connectés **des différences significatives subsistent en fonction de certaines variables comme l'âge, le niveau de diplôme, le statut socio-professionnel, le niveau de revenu, l'état de santé et le lieu de naissance** (graphique 5). Ainsi, la part des personnes utilisant plusieurs terminaux pour se connecter à internet est d'environ 10 points inférieurs à celle de la totalité de la population parmi les 55-74 ans, parmi les demandeurs d'emploi et les pensionnés, parmi les internautes ayant les revenus les plus bas (premier quintile de revenu), parmi les internautes.

ayant un problème de santé invalidant et enfin, parmi les internautes nés dans un pays hors de l'Union Européenne.

Par ailleurs, il importe de rappeler que la question posée au sein de l'enquête Stabel porte sur les terminaux utilisés durant les trois derniers mois. Toutefois, rien ne permet d'affirmer que les internautes multi-connectés possèdent tous les mêmes capacités de se servir de ces différents terminaux ni de passer de l'un à l'autre en fonction de leurs besoins et des exigences de leur environnement. De plus, la qualité de l'équipement des internautes belges constitue un angle mort de cette analyse. En effet, être multi-connecté ne signifie pas nécessairement que l'équipement mobilisé soit assez performant pour satisfaire aux contraintes inhérentes à l'accélération de la numérisation de la société.

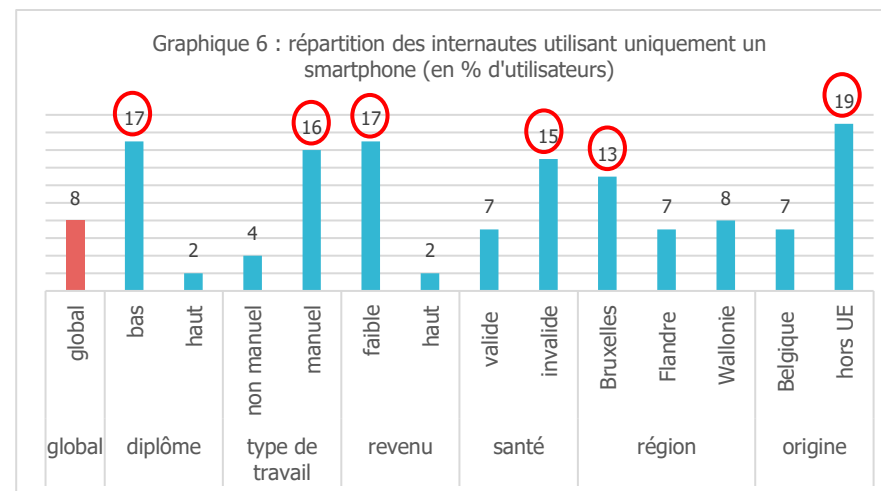
Pour clôturer ce paragraphe sur la normalisation de la multi-connexion, il importe de souligner combien cette réalité rappelle que la numérisation toujours plus grande de la société est loin d'être un phénomène immatériel et non-tangible. De fait, cette accélération implique non seulement une démultiplication de la fabrication de terminaux utilisateurs (ordinateurs, tablettes, smartphone et autres objets connectés) et de l'usage, mais aussi le déploiement d'infrastructures réseaux (fixes et mobiles 3G, 4G, 5G) et de centres de données, qui sont eux, bien matériels. La matérialité du numérique est donc multiple : infrastructures matérielles, de centres de données, de câbles, antennes, logiciels et dispositifs permettant de s'y connecter ; Chacun de ces éléments ont leur propre empreinte

environnementale dès leur fabrication⁸, un aspect encore largement minoré dans les politiques et les pratiques de transition numérique inclusive. 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.

N'UTILISER QU'UN SEUL TERMINAL D'ACCÈS À INTERNET, UNE PRATIQUE MINORITAIRE, MAIS TOUJOURS D'ACTUALITÉ POUR CERTAINS PUBLICS

Comme identifié dans le graphique 5, plusieurs variables ont des incidences sur l'utilisation d'un ou de plusieurs terminaux pour accéder à internet. Alors que 13 % de la population internautes belge n'utilise qu'un seul appareil pour accéder à internet, c'est le cas de plus d'un quart des personnes pensionnées (27 %), ayant un niveau de diplôme limité (27 %), vivant dans un ménage à bas revenus (24 %), des demandeurs d'emploi (24 %), des personnes souffrant d'un problème de santé invalidant (23 %) et des personnes nées hors de l'Union européenne (23 %).

⁸ CNIL (2023). Données, empreinte et libertés. Une exploration des intersections entre protection des données, des libertés, et de l'environnement. Cahiers IP innovation & prospective n°09. https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-07/cnil_cahier_ip9_0.pdf.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019, 2021 et 2022

Lorsque l'on observe les caractéristiques des internautes utilisant uniquement un smartphone, force est de constater qu'ils sont encore très représentés dans certaines catégories socio-démographiques et socio-professionnelles de la population. Ainsi, 17 % des personnes vivant dans un ménage à bas revenus n'utilisent qu'un smartphone pour se connecter à internet (contre 2 % des personnes vivant dans un ménage à bas revenus c'est-à-dire du 5^e quintile) ; 16 % des travailleurs manuels (contre 4 % des travailleurs qui ne le sont pas) ; 17 % des moins diplômés (contre 2 % des diplômés de l'enseignement supérieur) ; 15 % des personnes souffrant d'un problème de santé invalidant (contre 7 % des valides) ; 19 % des personnes nées hors UE (contre 7 % des personnes nées en Belgique). Les écarts en

fonction des variables précitées demeurent donc conséquents, ce qui induit inévitablement des inégalités en termes d'usages comme on va le voir dans le paragraphe suivant.

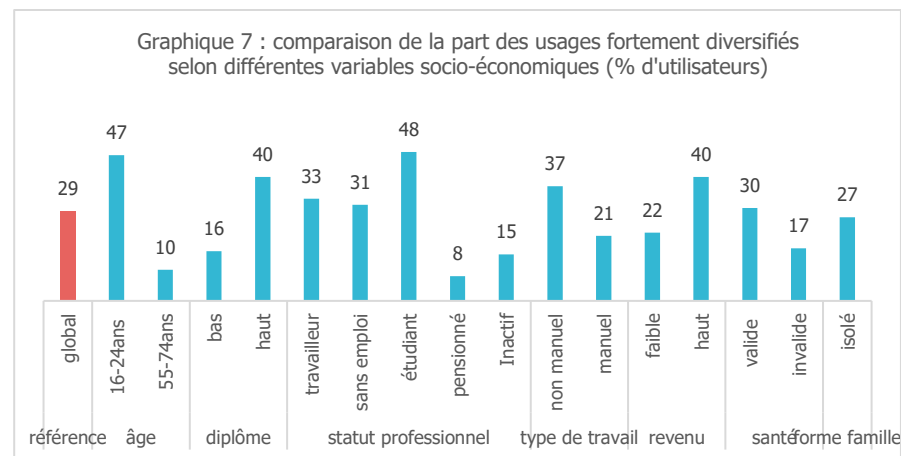
Il convient de relever des différences régionales en la matière : 13 % des internautes de la Région Bruxelles-Capitale n'utilisent qu'un smartphone contre 7 % des internautes résidant en Flandre et 8 % des internautes résidant en Wallonie.

Lorsque l'on place la focale sur les internautes n'utilisant qu'un seul appareil autre qu'un smartphone pour se connecter à internet — lesquels représentent à peine 5 % des internautes belges — les publics surreprésentés sont, sans surprise, les pensionnés (18 %) et les 55-74 ans (12 %), lesquels privilégient la tablette.

LA RÉPARTITION DE LA DIVERSITÉ D'USAGE D'INTERNET ET SES CONSÉQUENCES

L'enquête Statbel de 2022 ne mesure pas les compétences numériques. Afin de pallier ce manque, un score de variété d'usages de l'internet a été construit par l'équipe de recherche de l'UCLouvain à partir de certaines questions de l'enquête. Il s'agit d'un score en trois niveaux : diversité d'usages faible, modérée, forte. Celui-ci donne un aperçu de l'étendue des capacités des internautes à mobiliser les possibilités diverses qu'offre internet pour réaliser des activités de la vie quotidienne⁹.

⁹ Cette nouvelle variable a été créée sur base d'une série de questions binaires qui portent sur une grande diversité d'usages relatifs à plusieurs domaines : communication, recherche d'information, activités civiles ou politiques, activités de loisir.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2022

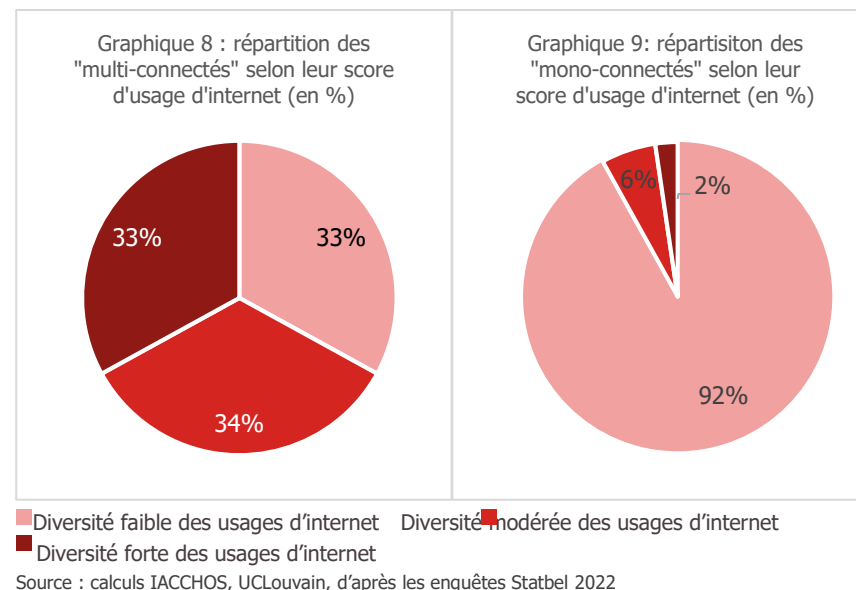
Parmi l'ensemble des internautes belges, 29 % ont des usages très diversifiés, 30 % des usages modérément diversifiés et 41 % des usages peu diversifiés. Ces chiffres globaux indiquent, d'une part, que le fait d'avoir des usages très diversifiés d'internet est loin d'être la norme. D'autre part, ils cachent des inégalités importantes comme l'illustre le graphique 7.

La part des internautes ayant des usages très diversifiés est particulièrement importante chez les 16-24 ans (47 %) alors qu'elle est faible chez les 55-74 ans (10 %) et encore plus chez les pensionnés (8 %). De même, elle est élevée chez les internautes ayant un haut niveau de diplôme (40 %) et chez ceux qui sont issus des ménages les plus fortunés (40 %). En revanche, elle est plus faible chez les personnes disposant d'un diplôme de secondaire

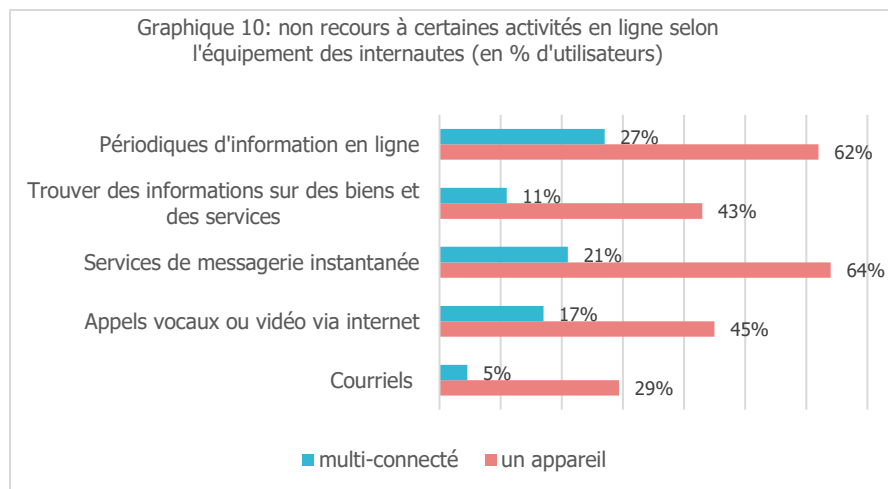
inférieur (16 %) tout comme ceux issus des ménages ayant les revenus les plus bas (22 %). Les inactifs font également partie des publics ayant un score de diversité d'usages plutôt faible (15 %).

Ces écarts importants en fonction de variables socio-démographiques et socio-économiques semblent se cristalliser dans l'impact de l'équipement utilisé sur la diversité des usages d'internet. En la matière, les différences constatées sont énormes (graphiques 8 et 9).

En effet, parmi les internautes multi-connectés, on constate une proportion relativement analogue d'individus ayant des usages peu, modérément, et fortement diversifiés. A contrario, chez les internautes n'utilisant qu'un seul appareil pour se connecter à internet, la part des individus ayant des usages peu diversifiés est de 92 % alors que la part des individus ayant des usages fortement diversifiés est à peine de 2 % (le taux d'internautes ayant des usages très diversifiés varie donc de 31 points selon que l'on utilise un ou plusieurs appareils pour se connecter).



Les écarts selon les caractéristiques socio-économiques et socio-démographiques des internautes se retrouvent de façon bien plus marquée encore quand on s'intéresse à l'équipement que ces derniers utilisent pour accéder à internet. De fait, il est légitime de penser que l'accélération du processus de numérisation de toute une série d'opérations de la vie courante contribue à renforcer l'exclusion des internautes dont l'équipement n'est pas à la hauteur des nouvelles exigences. Le graphique 10 en donne un premier aperçu. Il illustre le taux du non-recours à certaines opérations numérisées par les internautes selon qu'ils utilisent un ou plusieurs appareils pour se connecter.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2022

Le taux du non-recours à l'utilisation de courriels est de 29 % parmi les internautes qui n'utilisent qu'un appareil pour se connecter contre 5 % parmi ceux multi-connectés.

Les écarts entre les taux de non-recours à l'ensemble de ces opérations numérisées se retrouvent également si l'on compare les internautes selon leur niveau de diplôme, leur niveau de revenu ou leur statut professionnel. Sans surprise, l'activité la plus discriminante est la consultation de périodiques d'information en ligne avec un écart de 36 points entre les internautes soit diplômés de l'enseignement supérieur (17 %) et ceux diplômés de l'enseignement secondaire inférieur (53 %). On constate un écart de 25 points selon que l'on appartient aux 20 % des ménages ayant les revenus les plus élevés (18 %) ou aux 20 % des ménages ayant les revenus les plus bas (43 %).

Plus inquiétant, les écarts apparaissent aussi très importants concernant le recours à des activités numérisées ayant un impact très direct sur les opportunités du quotidien (dans le sens d'un meilleur accès à l'information et à certains services, et d'une communication facilitée avec différents acteurs : proches, entreprises, institutions, etc.) Par exemple, **28 % des internautes peu diplômés ne recourent pas à internet pour trouver des informations sur les biens et services, contre seulement 7 % des internautes les plus diplômés**. L'écart est sensiblement le même selon le niveau de revenu avec un taux de non-recours de 29 % pour les moins fortunés et de 7 % pour ceux dont les revenus sont les plus élevés. Le statut socio-professionnel se révèle également impactant puisque le taux de non-recours s'accroît pour les internautes les plus éloignés du marché de l'emploi : alors que 11 % des travailleurs n'utilisent pas internet pour trouver des informations sur les biens et services c'est le cas de 22 % des demandeurs d'emploi et de 25 % des inactifs. Ce sont pourtant ces publics qui tireraient le plus de bénéfices d'un accès facilité à des informations concernant, par exemple, les dispositifs d'aide à l'emploi.

Se dessine ici un « effet Matthieu » (Merton, 1968 ; Damon, 2002) généré par le développement du numérique comme nouvelle modalité d'accès à toute une série de services de la vie quotidienne. Ce terme renvoie aux mécanismes par lesquels les groupes les plus favorisés sur le plan socio-économique ou culturel tendent à entretenir, voire à accroître leurs avantages, par rapport aux groupes plus défavorisés. Ceci signifie ici que les personnes familiarisées aux technologies numériques, celles qui disposent de plus de moyens pour accéder à ces outils et pour se les approprier sont les premières à en profiter et en tirer des bénéfices, alors que les groupes les plus défavorisés accèdent plus difficilement aux mêmes ressources, ce qui contribue à accroître des inégalités déjà existantes.

La généralisation de la multi-connexion des internautes pourrait aisément servir d'argument à l'accélération de la numérisation de la société. Cela reviendrait à occulter le fait qu'il existe encore plus d'un internaute belge sur 10 qui ne se connecte qu'avec un seul appareil et qui, de ce fait, se trouve fortement limité dans l'accès à certaines activités du quotidien. Cela reviendrait aussi à négliger que derrière de ce mouvement de massification de l'accès aux outils numériques se cachent des inégalités qui certes se déplacent (les non-utilisateurs diminuent fortement, la plupart des Belges ont une connexion à internet à domicile, beaucoup utilisent plusieurs appareils pour se connecter, la possession d'un ordinateur portable augmente), mais qui restent toujours bien présentes.

L'idée d'un retard qu'il conviendrait de combler par la mise en place de formations ponctuelles et par un accès facilité à tel ou tel équipement se trouve largement mise à mal par le fait que les compétences numériques ne sont pas des compétences stables, acquises une fois pour toutes. Celles-ci évoluent au fil des innovations technologiques et des nouveaux usages qui se déploient dans la société. Or, le déplacement constant des exigences envers les citoyens, en termes d'appropriation de numérique, ne peut qu'aller de pair avec un déplacement des inégalités relatives à cette appropriation.

PARTIE 3 : LES INÉGALITÉS FACE À LA NUMÉRISATION DES SERVICES ESSENTIELS

La numérisation des démarches quotidiennes a connu un essor inédit ces dernières années. La crise sanitaire a contribué à l'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. C'est entre autres le cas des services administratifs¹⁰, de santé, des services bancaires et liés au commerce (c'est-à-dire relatifs à l'achat et à la vente de biens et de services). Cette nouvelle édition du baromètre permet d'y inclure le secteur de la formation, investigué pour la première fois dans l'enquête 2022 de Statbel.

Le caractère essentiel de celui-ci s'inscrit dans un contexte sociétal marqué par un fort taux de chômage (particulièrement des jeunes et encore plus des NEET, *Not in Education, Employment or Training*) ainsi que par une pénurie de main-d'œuvre dans certains secteurs. En ce sens, la formation

10 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).

tend à devenir un enjeu de société en tant qu'instrument de lutte contre le chômage et en faveur d'un meilleur appariement entre l'offre et la demande d'emploi. Pour autant, ce service ne bénéficie pas qu'aux jeunes et aux demandeurs d'emploi. Il est aussi un atout pour toute personne souhaitant accroître ses compétences et ses connaissances dans une perspective de promotion professionnelle et/ou de promotion sociale. Aussi, les pensionnés sont tout autant concernés puisque le temps libéré du travail permet de s'investir dans de nouvelles activités stimulantes individuellement et collectivement, au bénéfice de la société.

Le recours au format numérique de ces services semble s'imposer aujourd'hui comme une norme en matière d'accès. 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 »¹¹, un principe consacré officiellement en 2016 dans les plans d'action européens en matière d'administration en ligne et de simplification administrative (Commission européenne, 2016).

Ce chapitre se focalise sur l'utilisation¹² de la version numérique des services cités précédemment. Cette dimension est d'autant plus importante que si ces services sont considérés comme essentiels, c'est notamment parce que leur faible utilisation ou leur non-utilisation peut produire des discriminations sur le plan de l'accès aux droits sociaux.

11 Le format numérique par défaut désigne le fait de fournir de préférence les services aux citoyens par le canal numérique. Ceci implique que les voies « traditionnelles » : papier, guichet, téléphone deviennent secondaires, soient réduites (Digital first) voire soient supprimées (digital only).

12 La notion d'utilisation renvoie à un ou des usages dans les trois mois précédant l'enquête (exception faite de l'utilisation de l'administration en ligne qui se rapportent à un ou des usages dans les 12 mois précédents l'enquête). Autrement dit, dans les personnes n'utilisant pas tel ou tel service digitalisé, sont également comptabilisées celles qui n'y recourent que très rarement.

UTILISATION DES SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS, EN LÉGÈRE HAUSSE

Le tableau suivant témoigne d'une **hausse globale de l'utilisation des divers services numériques essentiels entre 2021 et 2022. Cette hausse apparaît, toutefois moins impressionnante que celle entre 2019 et 2021** (Baromètre de l'inclusion numérique, 2022).

La seule exception notable est l'utilisation de l'e-commerce en Région Bruxelles-Capitale qui baisse de 6 points alors qu'elle avait augmenté de 15 points entre 2019 à 2021. En Flandre, l'utilisation de l'e-commerce stagne (+1 point) et en Wallonie, elle augmente très légèrement (+3 points). Cette perte de vitesse peut être imputée à la crise énergétique et à la forte inflation qui en a résulté (limitant la consommation globale des ménages), mais elle peut tout aussi bien découler de la réouverture des commerces et d'une préférence marquée pour les achats effectués hors ligne. C'est d'ailleurs ce que laissent penser les résultats de la dernière édition du Digimeter, effectué annuellement en Flandre. Celle-ci révèle que 3 Flamands sur 4 préfèrent faire leurs achats en magasin plutôt que via internet (Ponet, Sevenhant & De Marez, Imec.Digimeter, 2023).

L'augmentation la plus significative concerne l'utilisation de l'e-santé dans les trois régions (laquelle s'inscrit d'ailleurs dans la continuité de celle observée depuis 2019) : +10 points en Région Bruxelles-Capitale, +14 points en Flandre et +16 points en Wallonie. Ce service, peu utilisé auparavant dans sa version numérisée en 2019, a sans doute été dynamisé par les nécessités liées à la crise sanitaire : communication à distance avec les médecins, prises de rendez-vous en ligne, accès à l'information sur la

santé sur des sites dédiés, etc. Il apparaît que certaines habitudes prises de 2019 à 2021 — imputables aux mesures de distanciation sociale — perdurent en 2022. Cela dit, il est important de rappeler que l'e-santé reste le service le moins utilisé de ceux investigués dans le cadre de ce baromètre.

Globalement, l'utilisation des services administratifs en ligne continue d'augmenter, mais de façon très modérée comparativement aux années précédentes. Il en va de même pour l'utilisation des services bancaires. Ce ralentissement de la hausse de l'usage des services essentiels en ligne est certainement imputable à l'assouplissement de l'injonction à recourir à leur version numérisée. Autrement dit, bien que la tendance à la progression de l'usage des services en ligne perdure, le rétablissement des alternatives (et notamment la réouverture des guichets et des commerces) contribue à la freiner.

Enfin, d'un point de vue régional, des différences persistent en faveur de la Flandre dans l'usage des services en ligne, mais les écarts tendent à se réduire. Le taux d'utilisation de l'e-banking, notamment, est à peu près similaire dans les trois régions. L'utilisation de l'e-administration suit la même voie même s'il y a encore 6 points d'écart entre la Flandre (84 %) et la Wallonie (77 %). L'écart est en revanche plus important concernant l'utilisation de l'e-santé avec 63 % d'utilisateurs en Flandre contre 51 % en Wallonie, la Région Bruxelles-Capitale se situant, quant à elle, dans la moyenne nationale. Cette dernière affiche un retard en matière d'utilisation de l'e-commerce vis-à-vis de la Flandre (-10 points) et de Wallonie (-3 points).

Tableau 1 : évolution du taux d'utilisation des services numériques essentiels selon les régions et en Belgique, 2019 et 2020 (en % d'utilisateurs)

	Bruxelles-Capitale			Flandre			Wallonie			Population globale		
	2021	2022	Δ	2021	2022	Δ	2021	2022	Δ	2021	2022	Δ
<i>e-banque</i>	77	82	5 (+)	83	85	2 (+)	78	85	7 (+)	81	85	4 (+)
<i>e-commerce</i>	70	64	6 (-)	73	74	1 (+)	66	69	3 (+)	71	71	(=)
<i>e-administration</i>	81	82	1 (+)	78	84	6 (+)	75	77	2 (+)	78	81	3 (+)
<i>e-formation</i>	/	43	/	/	39	/	/	34	/	/	38	/
<i>e-santé</i>	48	58	10 (+)	49	63	14 (+)	35	51	16 (+)	45	58	14 (+)

Légende : les chiffres sur l'utilisation l'e-commerce, de l'e-banque, de l'e-formation et de l'e-santé se réfèrent aux pourcentages d'internautes qui ont eu recours à ces services en ligne au cours des trois derniers mois. Concernant l'e-administration les chiffres renvoient à un usage au cours de l'année précédant l'enquête.
Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2022

UNE EVOLUTION CONTRASTÉE, TOUJOURS TRÈS DÉPENDANTE DU NIVEAU DE DIPLOME ET DE REVENU

Le niveau de diplôme reste une variable particulièrement discriminante concernant l'usage des services en ligne. Bien que la hausse globale constatée de 2021 à 2022 concerne également les moins diplômés (+4 points pour l'e-santé, +2 points pour l'e-commerce, +8 points pour l'e-banking et +7 points pour l'e-administration), le retard initial accusé par ce public contribue à relativiser son impact. Surtout, les écarts avec le taux d'utilisation des plus diplômés se maintiennent même si des différences sont constatées selon les services (graphique 11).

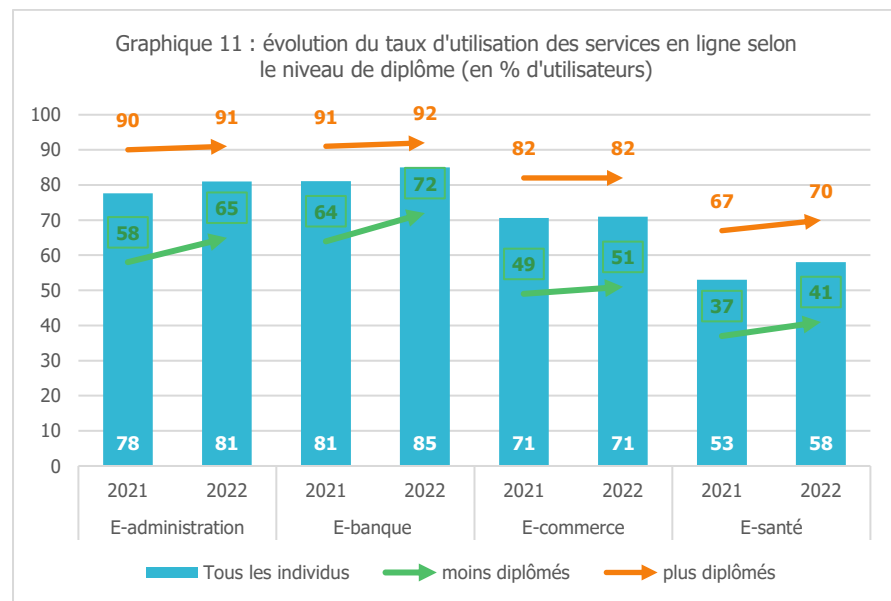
Les avancées observées entre 2019 et 2021 concernant l'utilisation de l'e-administration par les individus les moins diplômés semblent se poursuivre en 2022, mais de façon moins marquée (l'augmentation est deux fois moins importante). La stagnation du taux d'utilisation des plus diplômés (+1 point)

contribue donc à réduire encore l'écart. Néanmoins, celui-ci reste tout de même de 26 points (avec un taux d'utilisation de 65 % pour les moins diplômés et de 91 % pour les plus diplômés). D'un point de vue global, les personnes diplômées de l'enseignement supérieur ont toujours deux fois plus de chance de recourir à l'e-administration que celles qui ont tout au plus un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur¹³.

Les services bancaires numériques sont ceux qui connaissent la réduction des écarts la plus significative selon le niveau de diplôme. En effet, l'augmentation du taux d'usage des moins diplômés augmente de 8 points tandis que celui des plus diplômés stagne. Ce constat en fait le service numérisé dont l'usage est le moins inégalitaire. Par ailleurs, dans le secteur bancaire, la numérisation des activités est devenue la norme ce qui vient gonfler le taux d'utilisation des services sans que cela aille nécessairement de pair avec une adhésion des usagers à celle-ci. Ainsi, les études réalisées auprès de publics particulièrement vulnérables — comme celle de l'ASBL Lire et Ecrire publiée dans la nouvelle revue (Galvan, 2022) — rappellent que

¹³ 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, la composition familiale, le lieu de naissance, l'état de santé, le niveau d'équipement et le score de diversité d'usages.

cette nouvelle norme du numérique dans le secteur bancaire a pour conséquence d'augmenter la dépendance des personnes en situation d'illettrisme, lesquelles sont contraintes de recourir au soutien d'un tiers pour gérer leurs finances.



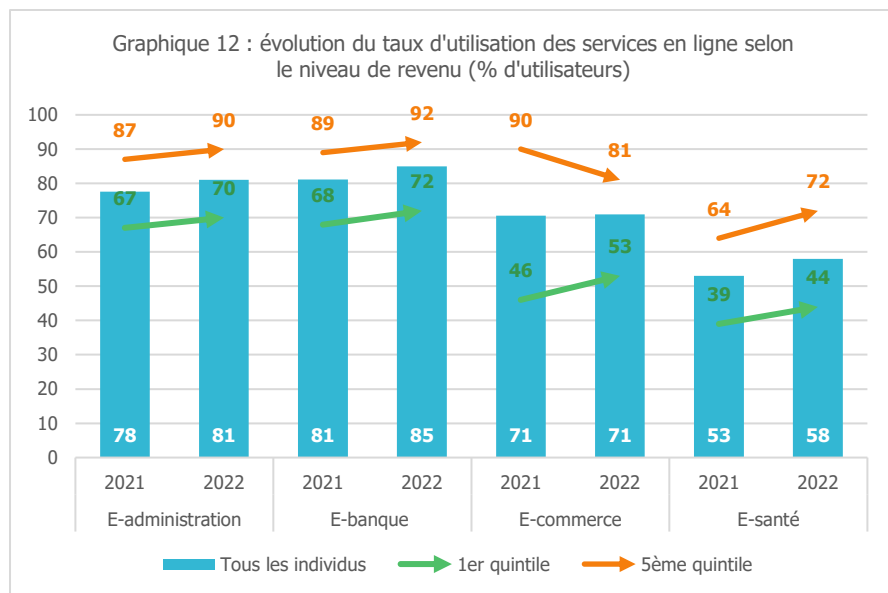
Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2022

Concernant l'usage des services de santé en ligne, l'écart du taux d'utilisation des moins diplômés et des plus diplômés est en stagnation. Il reste d'environ 30 % comme l'année précédente. Ce service, malgré son entrée fracassante dans le quotidien des Belges à la faveur de la crise sanitaire, est toujours le moins utilisé. Cela dit, alors qu'il fait partie des usages réguliers de 7 internautes sur 10 chez les plus diplômés, moins de

5 personnes sur 10 ayant tout au plus un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur sont dans ce cas.

Pour l'e-commerce, les taux d'usage affichent une stagnation, quel que soit le niveau diplôme. L'écart d'usage reste donc à peu près similaire à ce qu'il était l'année précédente, à savoir un peu plus de 30 %. Là encore, il s'agit d'un service dont l'usage est courant pour les plus diplômés (un internaute sur 8 l'utilise) alors que c'est le cas de la moitié seulement de leurs homologues détenant un faible niveau de diplôme.

Par ailleurs, le graphique 12 indique que la hausse de l'utilisation de l'administration en ligne est similaire selon le niveau de revenu. Ce constat contribue à maintenir l'avantage des personnes les plus diplômées par rapport à celles les moins diplômées (avec un écart de 20 points qui n'évolue pas). On observe une évolution comparable pour l'e-banking. Bien que l'usage de ce service en ligne tende à s'accroître, les personnes ayant les revenus les plus élevés ont toujours deux fois plus de chance d'y recourir que leurs homologues disposant de faibles.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019, 2020 et 2021.

Concernant l'utilisation de l'e-commerce, on constate une diminution des disparités entre les internautes selon leur niveau de revenu. De façon très singulière, ce phénomène n'est pas lié à une augmentation du taux d'usage des plus hauts revenus, mais, au contraire, à une diminution significative de celui-ci : il passe de 90 à 81 % pour les individus faisant partie des 20 % des ménages ayant les revenus les plus élevés. Parallèlement, l'utilisation de l'e-commerce par les personnes plus pauvres est en augmentation ; il passe de 46 % en 2021 à 53 % en 2022. Il serait intéressant, lors du prochain baromètre, de voir si cette tendance se confirme et si c'est le cas d'identifier plus clairement quels en sont les facteurs explicatifs.

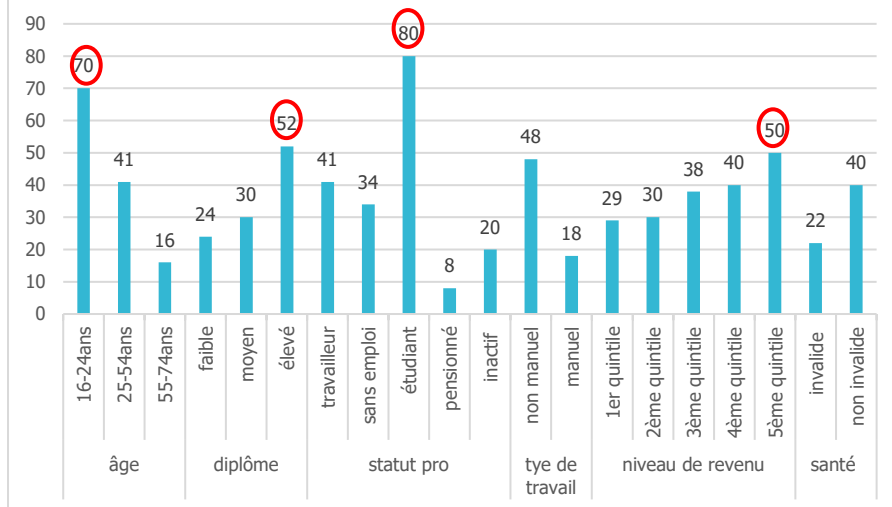
En matière d'e-santé, le taux d'utilisation des individus les plus aisés financièrement augmente significativement (+8 points) alors que

l'augmentation reste plus modeste pour les individus les moins fortunés (+ 5 points). De ce fait, les écarts s'accroissent. Alors que parmi les plus riches, plus d'une personne sur 7 utilise l'e-santé, parmi les plus pauvres cette pratique ne concerne même pas la moitié de la population.

Enfin, cette nouvelle édition du baromètre propose de prendre en compte un dernier service numérique jugé essentiel, celui relatif à la formation. L'e-formation consiste, selon l'enquête Statbel, à suivre un cours en ligne, à communiquer avec des formateurs, élèves ou étudiants, via un système audio ou vidéo en ligne ou à utiliser du matériel d'apprentissage disponible en ligne (ex. : logiciel d'étude en ligne, manuel en ligne, livre d'étude). Ce service s'est considérablement développé durant la crise sanitaire dans la mesure où l'ensemble des élèves et étudiants ont été amenés à y recourir suite à l'imposition de mesures de distanciation sociale empêchant l'apprentissage en présentiel.

L'intérêt du graphique 13 réside dans la mise en avant du taux d'utilisation de ce service numérisé alors que l'injonction du distanciel n'est plus d'actualité.

Graphique 13 : taux d'utilisation de l'e-formation selon différentes caractéristiques socioéconomiques (% d'utilisateurs)



Les données présentées ci-dessus laissent peu de doute concernant les potentielles opportunités que la formation en ligne pourrait offrir aux personnes rencontrant des difficultés de mobilité, aux publics éloignés de l'emploi ou aux personnes âgées désireuses de poursuivre des activités d'apprentissage. En effet, il s'agit du service le plus discriminant en termes d'utilisation. Les publics qui comptent plus de 50 % d'utilisateurs sont sans surprise : les étudiants (avec un taux d'utilisation de 80 %) ; les moins de 25 ans (70 % d'utilisateurs) ; les revenus du 5^e quintile (50 % d'utilisateurs) et enfin les professionnels des TIC (qui n'apparaissent pas dans le graphique, mais pour lesquels le taux d'utilisateurs s'élève à 70 %). Plus globalement, il apparaît que les personnes diplômées de l'enseignement supérieur ont près de 4 fois plus de chance de recourir à l'e-formation que les personnes ayant tout au plus un diplôme de l'enseignement secondaire

inférieur. Le recours à l'e-formation constitue donc un parfait exemple de l'effet Matthieu décrit dans le dernier point de la partie 2. En effet, il apparaît très clairement que les outils numériques d'apprentissage permettent aux publics les mieux pourvus en capital culturel et social d'accroître leur avance, tandis qu'ils contribuent à accentuer le retard de ceux qui sont déjà désavantagés sur divers plans (car ils n'utilisent pas à ces outils conçus, avant tout comme un soutien supplémentaire dans un processus de formation initiale ou continue duquel ils tendent aussi à être exclus).

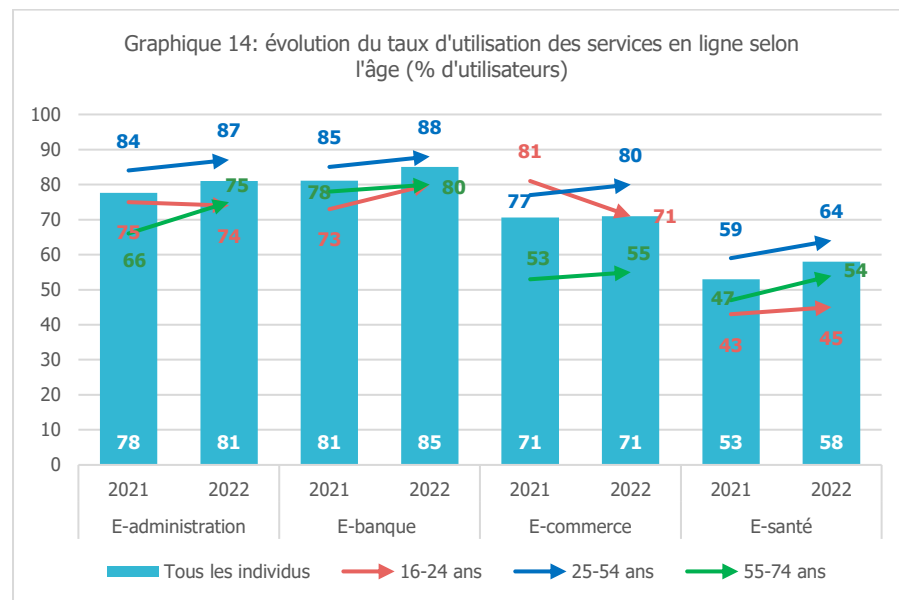
LE FACTEUR DE L'ÂGE, TOUJOURS CLIVANT MAIS PAS SI DÉTERMINANT DANS L'UTILISATION DES SERVICES NUMÉRISÉS

De 2019 à 2021, une hausse notable de l'utilisation des différents services essentiels numériques avait été constatée parmi les trois catégories d'âge. De 2021 à 2022, l'évolution apparaît plus contrastée (graphique 14).

Les internautes de 25 à 54 ans restent ceux qui utilisent le plus les divers services essentiels comparés aux deux autres catégories d'âge. Si l'utilisation de l'e-commerce faisait exception en 2021 puisque les jeunes de 16 à 24 ans y avaient davantage recours, ce n'est plus le cas en 2022. En effet, le taux d'utilisation des jeunes connaît une baisse de 10 points et passe de 81 % à 71 % alors que celui des 25-54 ans continue d'augmenter, passant de 77 % à 80 %. Les seniors de 55 à 74 ans demeurent, sans surprise, bien moins utilisateurs de ces services commerciaux en ligne (55 % en 2022).

En ce qui concerne l'e-administration, la hausse importante de son usage par les jeunes de 16 à 24 ans durant la période de la crise sanitaire (entre

2019 et 2021) connaît actuellement une stagnation alors qu'elle augmente pour les 25-54 ans et les 55-74 ans.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2022.

Globalement, **en 2022, les différences entre les plus jeunes et les plus âgés s'estompent dans l'usage de l'e-administration, de l'e-banking ainsi que dans celui de l'e-santé.**

Concernant l'e-santé, on peut faire l'hypothèse d'un manque d'intérêt chez les plus jeunes qui sont, en général, moins concernés par les problèmes de santé que leurs aînés. Cela expliquerait que les pratiques des premiers rejoignent celles des seconds dans un domaine (le numérique) où ils sont

pourtant considérés comme plus à l'aise. La même hypothèse peut être formulée pour l'utilisation de l'e-administration ou de l'e-banking en raison de la décohérence familiale des jeunes de plus en plus tardive qui impliquerait que ces domaines soient gérés en partie par les parents.

Cela dit, une mise en perspective de ces données avec le dernier baromètre réalisé en France¹⁴ vient remettre en cause ce stéréotype en interrogeant également le manque de compétences des plus jeunes dans le recours à certains services numérisés. En effet, le questionnaire français propose aux enquêtés d'évaluer leurs compétences pour réaliser des démarches administratives en ligne et leurs compétences bureautiques. Or, l'analyse par âge révèle que si les 18-24 ans se déclarent mieux à même d'utiliser les outils numériques (83 %, + 20 points par rapport à l'ensemble de la population), il n'en va pas de même pour la réalisation des démarches administratives en ligne (64 % — 8 points par rapport à l'ensemble de la population). Bien que de telles données ne soient pas disponibles en Belgique, elles viennent étayer l'hypothèse selon laquelle la réduction de l'écart entre le taux d'utilisation de certains services en ligne par les 16-25 ans et par les 55-74 ans n'est pas uniquement le fruit d'un différentiel de besoins, mais aussi d'un manque de compétences largement sous-estimé chez les plus jeunes. Ce constat contribue à écorner encore un peu plus le mythe des « digital natives » censés être capables de se saisir pleinement de toutes les opportunités offertes par une société de plus en plus numérisée.

Comme évoqué précédemment c'est l'e-commerce qui reste le plus clivant en fonction des classes d'âge, les personnes de 55 à 74 ans y ayant nettement moins recours. Cela dit, les récentes évolutions démontrent un

¹⁴ Pour plus d'informations : <https://www.economie.gouv.fr/cge/barometre-numerique-2022>

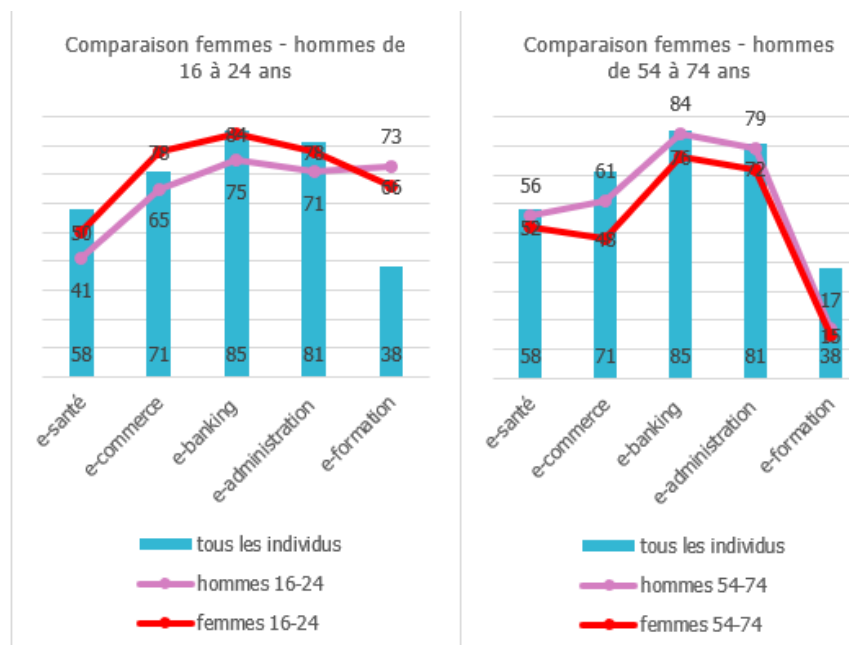
usage en baisse chez les plus jeunes et un usage légèrement en hausse des 54-75 ans. IL reste à voir si cette dynamique n'est qu'un épiphénomène ou si elle se confirmera dans les années à venir. L'e-formation, comme décrit précédemment, est également un service préférentiellement utilisé par les jeunes et plus spécifiquement par les plus diplômés d'entre eux. Les personnes plus âgées sont très minoritaires à y avoir recours.

LE GENRE, UNE VARIABLE IMPACTANTE MALGRÉ L'APPARENTE HOMOGÉNÉISATION DES USAGES DES FEMMES ET DES HOMMES

La probabilité de recourir à l'e-santé baisse de 30 % quand on est un homme alors que celle de recourir à l'e-formation augmente de 20 %. Hormis ces différences, les statistiques décrivant le recours à l'e-administration, l'e-commerce et l'e-banking en fonction du genre semblent indiquer que les écarts femmes/hommes ne sont plus d'actualité. Est-ce réellement le cas ? Des croisements avec l'âge offrent une vision plus contrastée.

Concernant l'e-santé, le différentiel s'accroît selon l'âge : les jeunes femmes utilisent beaucoup plus l'e-santé que leurs homologues masculins (51 % contre 41 %). On ne retrouve pas le même écart pour les autres classes d'âge.

Graphique 15 : comparaison du taux d'utilisation des services en ligne selon le sexe et l'âge (en % d'utilisateurs)



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2022.

Les jeunes femmes utilisent plus l'e-commerce que les jeunes hommes (78 % contre 65 %), mais c'est l'inverse pour les femmes de plus de 54 ans (48 % contre 60 %). On retrouve le même phénomène pour l'e-banking : 84 % d'utilisatrices contre 75 % d'utilisateurs de 16 à 25 ans et 76 % d'utilisatrices contre 84 % d'utilisateurs de 55 à 74 ans. 54 ans).

Concernant l'e-administration, les écarts sont peu significatifs même si, là encore, la part des utilisatrices est légèrement plus élevée que celle de leurs homologues masculins de 16 à 24 ans et ce rapport s'inverse de 55 à 74 ans.

Le recours à l'e-formation est prioritairement déterminé par l'âge et par le niveau d'éducation, mais il n'en reste pas moins que la part des non-utilisatrices est légèrement supérieure à celle des non-utilisateurs que ce soit dans la tranche d'âge des 16-24 ans ou de celle des 55-74 ans.

Concernant l'impact du genre, **un effet générationnel est ici perceptible : le recours aux services numérisés est plus masculin parmi les 55-74 ans, tende à se féminiser au sein des jeunes générations.**

Quand on met le focus sur la situation professionnelle, il apparaît que 52 % des femmes sans emploi utilisent l'e-santé contre à peine 38 % des hommes dans la même situation. Le constat est le même pour l'e-administration : 87 % des femmes sans emploi l'utilisent contre 67 % de leurs homologues masculins); l'écart est de à moindre mesure pour l'e-banking : 88 % d'utilisatrices contre 81 % d'utilisateurs. Seul l'e-commerce fait exception, la part des hommes sans-emploi y recourant (73 %) étant supérieure à celle des femmes dans le même cas (65 %). Pour ce qui est de l'e-formation, les personnes sans emploi, quel que soit leur sexe, y recourent peu : seul un tiers d'entre eux (33 %) sont dans ce cas. En somme, **le fait d'être sans emploi semble pénaliser davantage les hommes que les femmes dans leur utilisation des services numérisés.**

Concernant le niveau de diplôme, il contribue sans surprise à accroître l'utilisation des services en ligne, pour les femmes comme pour les hommes. Autrement dit, il n'existe pas de distinction notoire entre femmes et hommes en fonction de leur niveau de diplôme, l'impact du niveau d'éducation tendant à gommer celui du genre).

LES AUTRES CARACTÉRISTIQUES QUI PRODUISENT DU NON-RECOURS AUX SERVICES ESSENTIELS NUMÉRISÉS

Hormis les variables classiques telles que le niveau de revenu, de diplôme, l'âge et le genre, d'autres caractéristiques permettent de mieux saisir le lien entre précarité et taux d'utilisation des services essentiels numérisés. Appréhender la vulnérabilité numérique selon l'angle des niveaux de revenus et d'instruction peut sembler réducteur d'où l'intérêt d'investiguer d'autres dimensions socio-démographiques.

Il importe ici de noter que dans les paragraphes qui suit, il est question du taux de non-utilisation des services essentiels autrement dit de non-recours, calculé en creux de celui d'utilisation.

Concernant l'utilisation de l'e-banking, les populations pour lesquelles la part de non-utilisateurs est la plus importante sont les personnes ayant un niveau d'instruction élémentaire (29 %) et celles ayant des revenus faibles (28 %) tout comme les parents au foyer (25 % de non-utilisateurs) et les personnes résidant en Belgique, mais nées hors de l'Union européenne (25 % de non-utilisateurs).

Concernant l'e-commerce, les populations chez lesquelles le non-recours est le plus significatif sont notamment les 55-74 ans (39 % de non-utilisateurs) et surtout les pensionnés (53 % de non-utilisateur. Le statut socio-professionnel influence davantage que la classe d'âge. Ceci peut s'expliquer par le fait que l'éloignement du monde professionnel s'ajoute à l'âge comme facteur de vulnérabilité numérique. En dehors des personnes ayant un niveau d'instruction élémentaire ou ayant des revenus faibles, les publics comptant la part de non-utilisateurs la plus importante sont les parents au

foyer [41 %], les personnes nées hors de l'Union européenne [40 %] et les personnes ayant un problème de santé invalidant [40 %].

En matière d'e-santé, les populations parmi lesquelles la part de non-utilisateurs est la plus haute sont les jeunes de 16 à 24 ans [55 %] et dans une moindre mesure, les étudiants, les personnes sans emploi [55 %], les personnes ayant un niveau d'instruction élémentaire [58,5 %] et les celles disposant de revenus faibles [56 %]. Il est alarmant de constater que près de 7 internautes sur 10 sans emploi disposant d'un faible niveau d'instruction [69 %] ne recourent pas aux services de e-santé.

Concernant cette fois l'e-administration, les populations les plus concernées par le non-recours sont les personnes peu diplômées [35 %], les personnes aux revenus les plus faibles [30 %], les pensionnés [29 %] et les inactifs [28 %]. Par ailleurs, lorsqu'on isole les personnes sans emploi avec un faible niveau d'instruction, près d'une personne sur deux [47 %] n'y a pas recours.

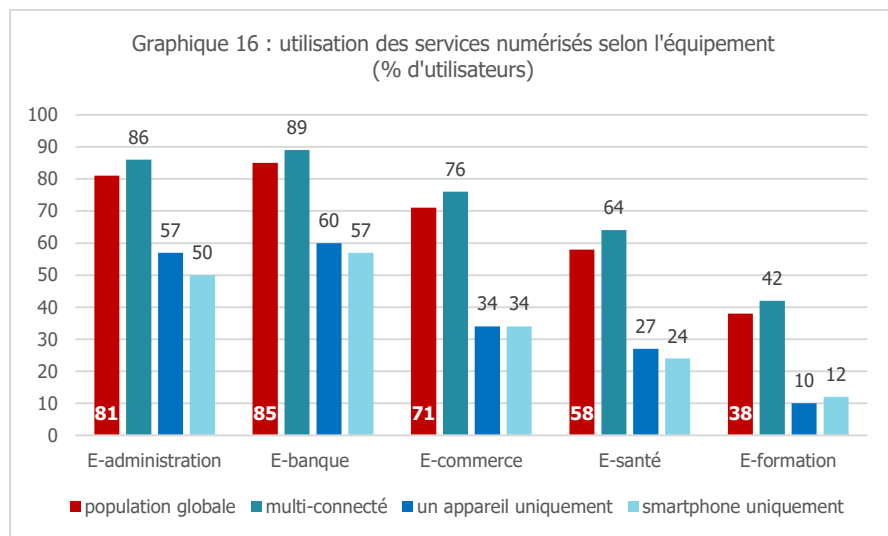
Enfin, comme déjà démontré précédemment, les services d'e-formation excluent une grande partie des internautes belges au premier rang desquels figurent les plus de 54 ans [84 %] et de façon plus marquée encore, les pensionnés : 92 % de non-utilisateurs contre 62 % pour l'ensemble de la population). Parmi les travailleurs manuels, la part des non-utilisateurs est également significative (82 %) de même que parmi les inactifs (79 %), les personnes ayant un problème de santé invalidant (78 %) et les parents au foyer (76 %).

Comme l'attestent ces données statistiques, **l'isolement social, l'éloignement du marché du travail, les problèmes de santé entraînant des situations d'invalidité ou encore le fait d'être né hors des frontières de l'Union européenne sont autant de facteurs susceptibles de générer le non-recours aux services essentiels**

numérisés, d'autant plus lorsque ces facteurs se cumulent avec un faible niveau de revenu ou de diplôme.

Au-delà de ces caractéristiques socio-économiques et socio-démographiques, les dimensions les plus discriminantes en matière de recours aux services numérisés restent sans conteste l'équipement et la capacité à développer des usages diversifiés d'internet (abordés dans la partie 2 du baromètre).

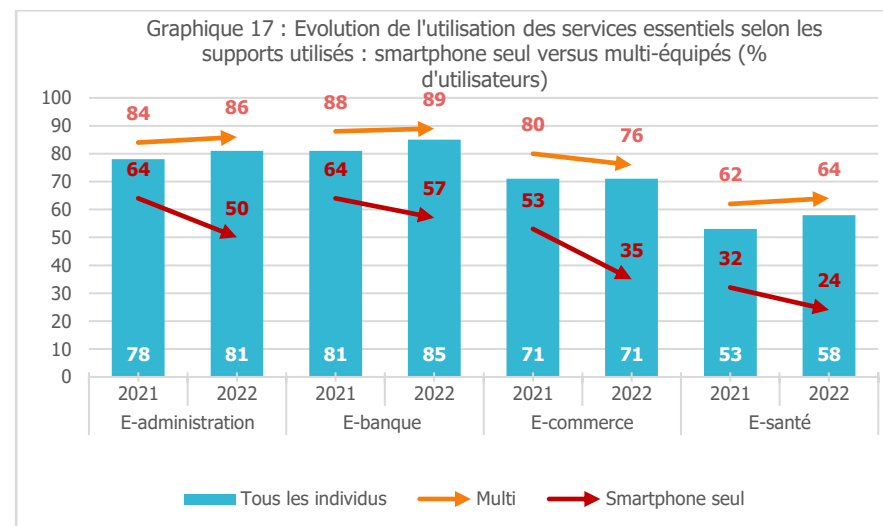
Le graphique 16 permet de constater que le taux d'utilisation des services essentiels numérisés est toujours plus important chez les personnes ayant plusieurs appareils à disposition pour se connecter à internet comparativement à celui de la population globale (+5 points pour l'e-administration, +4 points pour l'e-banking, +5 points pour l'e-commerce, +6 points pour l'e-santé et +4 points pour l'e-formation). A contrario le taux d'utilisation des services numérisés par les personnes n'utilisant qu'un seul appareil pour se connecter laisse entrevoir, en creux, l'importance du non-recours à ces services, notamment chez les personnes ne se servant que d'un smartphone : 50 % des individus concernés sont en non-recours à l'e-administration, 43 % en non-recours à l'e-banque, 66 % en non-recours à l'e-commerce, 76 % en non-recours à l'e-santé et enfin, 88 % en non-recours à l'e-formation.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2022.

Lorsque l'on s'intéresse à l'évolution du taux d'utilisation des services essentiels en ligne par les personnes ne recourant qu'à un smartphone pour se connecter, il apparaît qu'entre 2021 et 2022, l'écart se creuse avec le taux d'utilisation des personnes multi-équipées, mais aussi avec celui de la population globale (graphique 17). **La baisse de la part des personnes utilisant uniquement un smartphone pour se connecter (constatée dans la première partie du baromètre) s'accompagne donc d'un accroissement de leur taux de non-recours aux services essentiels en ligne.** En effet, pour ces dernières, le taux d'utilisation de l'e-administration baisse de 14 points de 2021 à 2022, de 7 points pour l'e-banque, de 18 points pour l'e-commerce et de 8 points pour l'e-santé. Aussi, il convient de souligner que la position minoritaire qu'occupent désormais

les individus ne se connectant qu'avec un seul appareil ne doit pas faire oublier leur grande vulnérabilité face à la numérisation de la société.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021 et 2022.

Enfin, sans surprise, la variable la plus discriminante en matière de recours aux services numérisés est la capacité des individus à développer des usages diversifiés d'internet, capacité mesurée par le score d'usage décrit dans la première partie du baromètre. En effet, si on analyse les données en termes de probabilités, il apparaît que les personnes ayant des usages diversifiés d'internet ont 4 fois plus de chances de recourir à l'e-administration que celles qui ont des usages faiblement diversifiés ; 4 fois plus de chances de recourir à l'e-formation ; 7 fois plus de chance de recourir à l'e-commerce ; 16 fois plus de chances de recourir à l'e-banking.

Tout comme l'accès aux technologies numériques ne conditionne pas automatiquement leur utilisation effective et autonome, l'usage d'internet n'assure pas nécessairement une appropriation des services numériques. Si tel était le cas, le non-recours à ces services n'excéderait jamais 5 % ce qui, on l'a vu, est loin d'être le cas.

Cette section a permis de montrer que le type d'appareil(s) avec le(s) quel(s) les internautes se connectent à internet ainsi que la façon dont ils utilisent internet — à travers des pratiques plus ou moins diversifiées — influencent nettement la probabilité de recourir à des services considérés comme essentiels, car permettent de gérer au mieux les aléas du quotidien.

Certes, l'augmentation de l'utilisation des services en ligne est incontestable et elle concerne presque tous les publics, y compris les plus vulnérables d'entre eux. De plus, les écarts entre les femmes et les hommes, les plus jeunes et les plus âgés ou entre les trois régions belges tendent à diminuer, pour le recours à certains services tout le moins.

Pour autant, quand l'investigation est poussée au-delà des tendances statistiques globales, l'analyse confirme, une fois encore, la survivance d'inégalités importantes au profit des internautes les plus diplômés, les plus fortunés, des internautes qui sont en emploi, qui ne sont pas isolés, qui n'ont pas de besoins spécifiques liés à une situation d'invalidité (en ce sens l'accès aux services essentiels numérisés n'est pas exempt d'une certaine forme de « capacitisme »¹⁵). Pour finir, ce sont les internautes multi-équipés et

aguerris — caractéristiques qui sont bien évidemment à mettre en lien avec les variables socio-économiques et socio-démographiques énoncées précédemment — qui sont le plus susceptibles de bénéficier de la prétendue simplification qu'apporterait la numérisation des services essentiels. **Les personnes utilisant un seul appareil pour se connecter sont certes de moins en moins nombreuses mais elles sont surtout de plus en plus vulnérables.** Ces inégalités liées aux implications sociales des différences d'accès et d'utilisation renvoient à ce l'on désigne communément par l'appellation « fracture numérique du troisième degré » (Ragnedda, 2017 ; Robinson et al., 2020 ; Van Deursen et Helsper, 2015). Le risque le plus important, pour les personnes qui n'accèdent pas ou qui accèdent difficilement aux services essentiels est le non-recours aux droits sociaux.

¹⁵Les termes « capacitisme » et « validisme » sont des propositions de traduction de la notion d'ableism. Celle-ci dérive du mot able (en anglais) qui signifie « capable » ou « apte » (Primerano, 2022). Le terme de capacitisme apparaît dans un premier temps au Canada, en association avec la mobilisation des femmes handicapées, et fait dialoguer sphère militante et sphère universitaire. Dominique Masson, professeure de sociologie et d'anthropologie à l'Université d'Ottawa le décrit ainsi : « Structure de différenciation et de hiérarchisation sociale fondée sur la normalisation de certaines formes et fonctionnalités corporelles

et sur l'exclusion des corps non conformes et des personnes qui les habitent. Le capacitisme "fait système" au sens où il infuse et structure tous les aspects de la vie en société (subjectivités et identités, relations sociales et arrangements sociaux, institutions, représentations et environnements), et ce, dans toutes les sphères de la vie sociale. » (Masson, 2013)

PARTIE 4 : LES DIFFICULTÉS DANS L'USAGE DE L'ADMINISTRATION EN LIGNE

Une des particularités notoires de l'enquête 2022 Statbel est qu'elle pose la question des difficultés rencontrées dans l'usage des applications et/ou des sites web de l'administration et demande aux enquêtés d'apporter des précisions quant à la nature de ces difficultés. Les données disponibles offrent donc, pour la première fois depuis la création du baromètre, l'occasion d'évaluer dans quelle mesure le recours aux services administratifs en ligne est susceptible de poser problème aux usagers, ainsi que de déterminer quelles sont les personnes les plus concernées. Par ailleurs, certains types de freins à l'utilisation de l'administration peuvent être dégagés.

Cette quatrième partie du baromètre propose de traiter de ces dimensions. Il s'agit plus précisément de mesurer le taux d'utilisateurs ayant eu, durant l'année précédant l'enquête, au moins un usage problématique de l'administration, d'analyser d'éventuelles inégalités sociales, économiques ou régionales et d'identifier les problèmes rencontrés ainsi que de mettre en évidence la perception que les usagers belges ont de la facilité à user de ces services en ligne.

¹⁶ Tous les services publics doivent depuis le 23 septembre 2020, adapter leurs sites internet pour être accessibles, ce qui aide non seulement les 15 % de la population qui souffre d'un handicap visuel, auditif,

Ici, l'objectif n'est plus d'analyser les facteurs explicatifs des écarts sur le plan de l'accès aux technologies numériques et des compétences numériques. Il s'agit plutôt d'étudier le rapport que les utilisateurs entretiennent avec leurs usages en répondant, en filigrane, à cette question : dans quelle mesure la numérisation de l'administration constitue-t-elle une plus-value pour la population ? La démarche consiste à prendre en considération, sous un angle nouveau, la fracture numérique dite de troisième degré pour interroger en filigrane les impératifs de simplification avancés pour justifier la numérisation des procédures administratives.

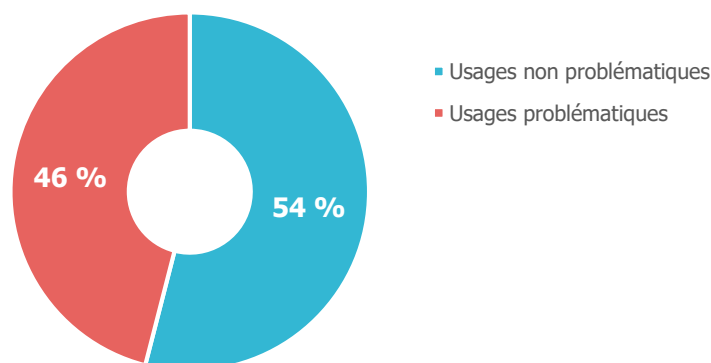
Si seule l'e-administration est ici prise en compte, c'est en raison des limites de l'enquête Statbel qui n'interroge pas les difficultés rencontrées lors de l'usage des autres services essentiels en ligne. Ce choix n'est, cela dit, pas sans intérêt si on tient compte de l'impératif d'accessibilité des services publics¹⁶.

cognitif ou moteur, mais améliore également l'accès pour tous. [En ligne] <https://accessibility.belgium.be/fr>

L'AMPLEUR DES DIFFICULTÉS D'USAGE DE L'ADMINISTRATION EN LIGNE

En 2022, près d'un utilisateur de l'e-administration sur deux (46 %) a rencontré un ou des problèmes dans l'utilisation de l'administration en ligne ¹⁷(graphique 18). Ce chiffre révèle sans ambiguïté qu'il ne s'agit pas d'un problème marginal ne concernant qu'une frange limitée de la population.

Graphique 18 : répartition de la population selon qu'elle ait rencontré ou non un ou des problèmes dans ses usages de l'e-administration (% d'utilisateurs)



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2022.

Les caractéristiques qui semblent avoir le plus d'impact relèvent de la situation familiale : 53 % des ménages monoparentaux, quelle que soit la région, ont rencontré au moins un problème dans l'usage de l'e-

administration durant l'année écoulée. C'est aussi le cas de 53 % des personnes souffrant d'un problème de santé invalidant.

De plus, 50 % des internautes disposant de faibles revenus sont concernés par cette situation contre 43 % de leurs homologues disposant de hauts revenus.

Si l'on ne constate pas de différences significatives selon le statut professionnel, les personnes pensionnées et inactives affichent des taux d'usages problématiques plus importants que la moyenne de la population, lesquels s'élèvent respectivement à 52 % et 54 %.

Par ailleurs, les chiffres révèlent un écart minime selon le niveau de diplôme et selon la catégorie d'âge. Les inégalités habituellement constatées selon le niveau d'éducation sont ici quasi inexistantes. Ce constat mérite d'être souligné : **il ne s'agit pas tant d'une question de compétences numériques — qui désavantagerait certaines catégories de la population — que d'une généralisation des difficultés à interagir de façon satisfaisante avec un environnement administratif numérisé.** Cette observation se trouve corroborée par le fait que la probabilité de rencontrer un ou des problèmes dans le recours à l'e-administration varie très peu selon le score de diversité des usages d'internet. Autrement dit, le degré de diversité des usages d'internet n'influence pas significativement la probabilité de faire face à des problèmes lors du recours aux services numériques de l'administration publique.

Ce constat s'inscrit dans la lignée de celui effectué dans le baromètre du numérique français. Celui-ci observe une augmentation de 16 % de la part des personnes ayant rencontré des difficultés à effectuer des démarches

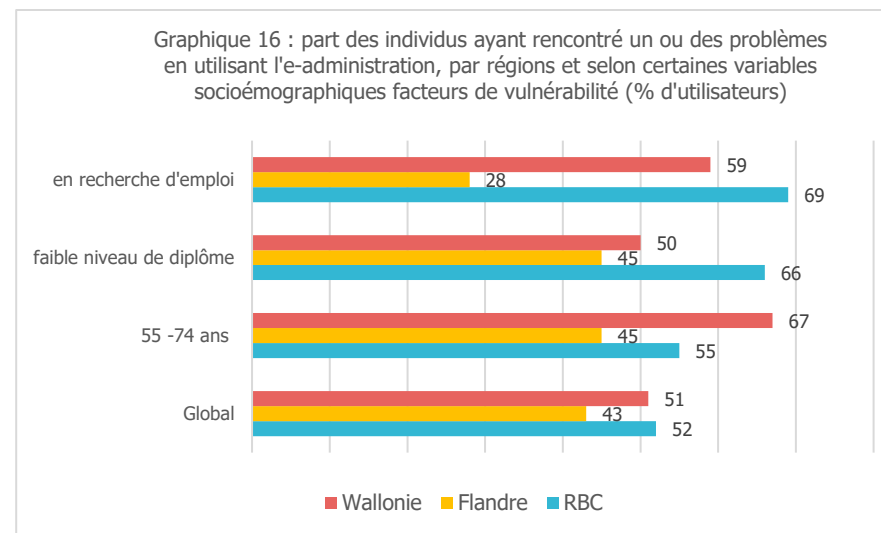
¹⁷ Dans les douze mois précédant l'enquête.

administratives en ligne (54 %) de 2020 à 2022. À cela s'ajoute le constat suivant lequel même les publics les plus à l'aise face à l'informatique ou internet, et donc les mieux armés pour surmonter la complexité des démarches en ligne, expriment, une forme d'agacement (Baromètre du numérique, édition 2022, CREDOC).

A contrario, l'équipement utilisé joue un rôle non négligeable dans la qualité des usages puisque 45 % des internautes multi-équipés ont déclaré avoir rencontré un ou des problèmes avec l'e-administration contre 55 % des personnes n'utilisant qu'un seul moyen de connexion.

DES SINGULARITÉS RÉGIONALES QUI MÉRITERAIENT D'ÊTRE INVESTIGUÉES DAVANTAGE

C'est en région Bruxelles-Capitale que la part des personnes confrontées à des problèmes dans leur usage de l'administration en ligne est la plus importante. La Flandre est la seule région au sein de laquelle la proportion d'internautes n'ayant pas rencontré de problème(s) dans ses usages de l'e-administration dépasse celle des internautes qui en ont rencontré (57 % contre 43 %).



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2022.

Quelle que soit la région concernée, la part des usagers ayant rencontré des difficultés dans leur utilisation de l'administration dépasse 40 %.

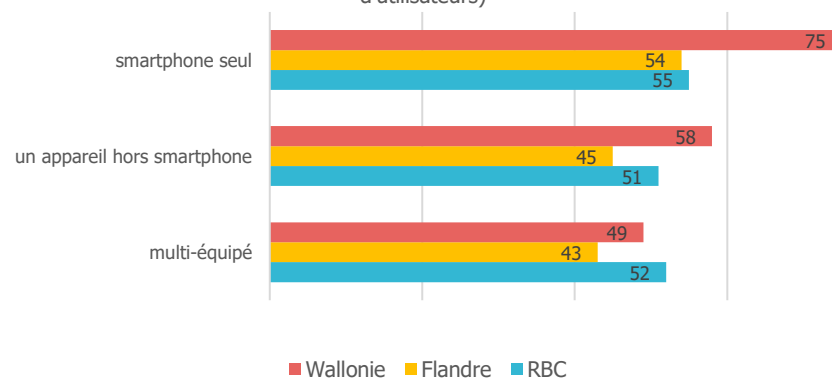
Des croisements par régions offrent une vision plus fine de l'influence de certaines variables (graphique 16). En Wallonie, les personnes de 55 à 74 ans sont proportionnellement plus nombreuses à rencontrer des difficultés dans leurs usages de l'e-administration que dans les autres régions belges. Il en va de même, en Région Bruxelles-Capitale, pour les demandeurs d'emploi et les personnes ayant un niveau de diplôme élémentaire.

A contrario, **en Flandre, seulement 28 % des demandeurs d'emploi déclarent avoir rencontré au moins un problème dans le recours à l'e-administration.** Cette observation doit amener à réfléchir aux spécificités régionales susceptibles d'expliquer un tel écart — en termes de

dispositifs de soutien ou encore de conception des procédures numériques et/ou administratives — afin d’en tirer les enseignements adéquats. Cela dit, le Digimeter, réalisé annuellement en Flandre, invite à prendre du recul avec ces données puisqu’il révèle qu’un Flamand sur quatre ayant de faibles revenus n’est pas en mesure de s’inscrire en ligne en tant que demandeur d’emploi et/ou de demander des allocations ou des subventions (Ponet, Sevenhant & De Marez, Imec.Digimeter, 2023).

Comme l’illustre le graphique ci-dessous (graphique 17), l’impact de l’équipement varie en fonction des régions. S’il est peu significatif en région bruxelloise et en Flandre, il est très marqué en Wallonie : 75 % des internautes qui ne se connectent qu’avec un smartphone ont rencontré des problèmes dans l’usage de l’e-administration contre 49 % de leurs homologues multi-équipés.

Graphique 17 : part des individus ayant rencontré un ou des problèmes en utilisant l’e-administration, par région et selon l’équipement disponible (% d’utilisateurs)



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d’après les enquêtes Statbel 2022.

Il ressort clairement que **le fait de se connecter avec un seul smartphone pour accéder aux démarches administratives en ligne uniquement se révèle plus impactant sur la probabilité d’avoir des usages problématiques de l’e-administration que le fait de se connecter avec un autre appareil.**

LA NATURE DES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES DANS L’USAGE DE L’E-ADMINISTRATION ET DES SERVICES PUBLICS EN LIGNE

Les personnes ayant rencontré des problèmes dans l’usage de l’e-administration évoquent préférentiellement les freins suivants : le site web ou l’application de l’administration ou du service public sollicité était difficile à utiliser (pour 16,5 % d’entre eux), des problèmes techniques sont survenus lors de l’utilisation du site web ou de l’application de l’administration ou du service public sollicité (pour 17,5 % d’entre eux), des

problèmes liés à la signature électronique se sont posés (pour 20 % d'entre eux)¹⁸.

En passant en revue les publics concernés, il apparaît que **ces problématiques touchent de façon plus ou moins homogène l'ensemble de la population** dans le sens où il existe très peu d'écarts selon le niveau de diplôme, l'âge ou le niveau de revenu, variables pourtant discriminantes en matière d'accès aux technologies et à leurs usages.

Les personnes les plus instruites se plaignent d'ailleurs de façon plus significative de problèmes liés à la signature électronique (22 %) que celles ayant un niveau de diplôme limité (16 %). Il en va de même pour les problèmes techniques rencontrés lors de l'utilisation du site ou de l'application du service public sollicité (19 % contre 15 %). De même, les jeunes sont proportionnellement plus nombreux que les plus âgés à déplorer des problèmes techniques (21 % contre 15 % des 55-74 ans) et des problèmes liés à la signature électronique (22 % contre 17 %).

Le niveau de revenu ou le genre ne semblent pas avoir d'impact notable. La région de domiciliation non plus, exception faite en ce qui concerne les difficultés éprouvées lors de l'usage du site ou de l'application de l'administration. Celles-ci concernent davantage les populations bruxelloises. En effet, 24 % des personnes résidant en Région Bruxelles-Capitale ont rencontré un ou des problèmes dans leur usage des sites et applications liés à l'administration et aux services publics contre respectivement 16 % et 15 % des personnes résidant en Wallonie et en Flandre.

Les demandeurs d'emploi sont également particulièrement touchés par ce problème puisque 25 % d'entre eux déclarent avoir éprouvé des difficultés à utiliser le site et/ou l'application de l'administration sollicités contre 15 % des personnes en emploi. La part de familles monoparentales rencontrant des problèmes techniques (21 %) ou des difficultés d'utilisation des sites et applications des services publics (20 %) est également plus importante qu'au sein des autres catégories de la population. Le constat est similaire chez les personnes nées hors de l'UE puisque 1/4 d'entre elles sont confrontées à des freins dans leurs usages des sites et applications des services publics contre 16 % des personnes nées en Belgique.

L'importance des difficultés liées à l'usage des sites et applications des services publics chez les demandeurs d'emploi et les individus nés hors de l'Union européenne (respectivement 1 personne sur 4) et chez ceux issus de familles monoparentales (1 personne sur 5) peut être mise en lien avec l'instabilité chronique qui caractérise probablement le parcours de vie d'une partie d'entre eux. **En effet, les changements réguliers de statuts socio-administratifs concernant l'emploi, l'état civil, le type de ménage contribuent à complexifier le rapport aux services publics, a fortiori lorsque ceux-ci sont numérisés, avec le risque sous-jacent d'engendrer un phénomène de non-recours aux droits sociaux.** Ces changements forgent et consolident des « espaces de précarités » (Noël et Luyten, 2016, cités par Noël, 2021), c'est-à-dire des interstices entre deux statuts qui rendent les démarches de régularisation administrative particulièrement ardues, voire quasi impossibles, lorsque les procédures sont intégralement numérisées et que l'interlocuteur humain

¹⁸ Ces données sont issues d'une question à choix multiples. Les freins proposés aux enquêtés étant : le site web ou l'application était difficile à utiliser; problèmes techniques lors de l'utilisation du site web ou de l'application; problèmes liés à la signature électronique ou à l'identification électronique (eID);

problèmes de paiement sur le site web ou l'application; le service n'était pas accessible via smartphone ou tablette.

n'est plus disponible pour recevoir et interpréter la complexité des situations auxquelles sont confrontés les individus.

Le baromètre numérique réalisé en France permet de mettre d'autres difficultés en lumière qui ne sont pas abordées dans l'enquête Statbel : dans un contexte de généralisation des difficultés engendrées par la numérisation des services publics — *seul un français sur trois déclare ne pas connaître de freins à l'utilisation de l'administration en ligne* —, la complexité des démarches administratives constitue un obstacle pour une personne sur quatre alors que la mauvaise conception des sites administratifs et la difficulté à contacter un interlocuteur pour obtenir une assistance représentent un frein pour une personne sur cinq (Baromètre du numérique, CREDOC, 2022). En Flandre, le Digimeter (Ponet, Sevenhant & De Marez, Imec.Digimeter, 2023) indique également que seuls 31 % des Flamands estiment que les sites web du gouvernement sont clairs et accessibles. Enfin, en Wallonie, le baromètre de la maturité numérique (Ruol, Agence du Numérique, 2023) met en évidence que la moitié des wallons hésite à utiliser les TIC par crainte de commettre des erreurs qui ne pourraient pas être corrigées et que ¾ d'entre eux déplorent une succession trop rapide des innovations technologiques¹⁹.

19 Bien que ces chiffres ne concernent pas spécifiquement l'e-administration, on peut faire l'hypothèse d'un retentissement significatif des freins évoqués sur l'usage des sites et applications des services publics.

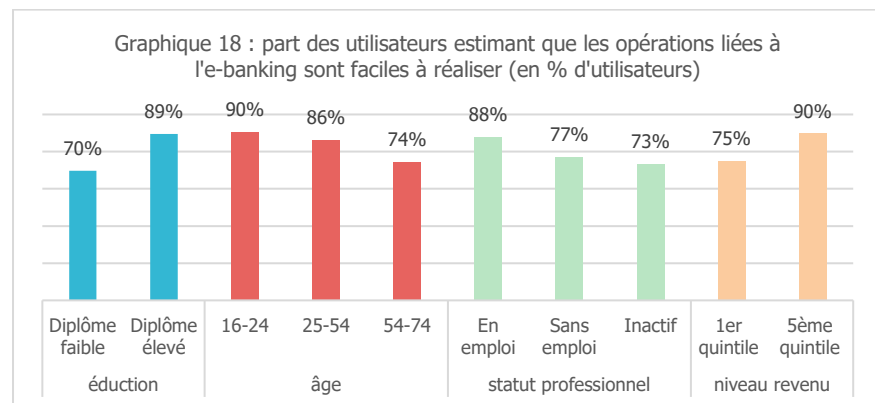
LA PERCEPTION DU DEGRE DE FACILITE DE L'USAGE DE L'E-ADMINISTRATION : EST-IL FACILE D'Y RECOURIR ?

Une originalité de l'enquête Stabel 2022 est qu'elle questionne également les Belges sur le degré de facilité avec lequel ils estiment accomplir certaines tâches relatives à l'e-banking, l'e-administration et l'e-santé. Soulignons d'emblée le taux important de personnes ayant répondu que ces opérations ne les concernaient pas, ce qui est un résultat en soi. Ainsi, 47 % de la population internautes déclare que la consultation des informations personnelles de santé en ligne via le dossier médical ne les concerne pas. Cette proportion s'élève à 52 % quand il s'agit de communiquer avec l'administration par courriel et à 71 % quand il s'agit de suivre la scolarité de ses enfants par le biais du numérique. Le fait que les personnes déclarent que ces activités numériques ne les concernent pas semble révéler que, malgré leur généralisation, ces dernières ne les utilisent pas ou en tout cas pas directement. L'absence de données qualitatives limite malheureusement ces observations à de simples hypothèses.

Bien que la part de non-réponses soit globalement importante, certaines des opérations numérisées investiguées peuvent donner lieu à une analyse pertinente. Ainsi, plusieurs opérations en ligne, renvoyant à trois services essentiels, ont été prises en compte²⁰ : l'ensemble des opérations relatives à l'e-banking, la prise de rendez-vous avec un professionnel de santé en

20 Il s'agit de celles qui affichent le taux de répondants — c'est-à-dire de personnes ayant exprimé leur opinion — le plus important (au-delà de 50 %)

ligne (e-santé), la recherche d'informations sur les applications et sites web des services publics (e-administration)²¹.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2022.

Une part importante de la population des internautes estime que les applications et sites bancaires sont faciles à utiliser (graphique 18). Derrière cette apparente homogénéité se cachent toutefois des variations importantes en fonction du niveau de diplôme (70 % des personnes ayant un niveau de diplôme faible jugent l'utilisation des services bancaires numérisés faciles à utiliser contre 89 % des personnes les plus diplômées) et en fonction de l'âge (90 % des 16-24 ans jugent l'utilisation des services bancaires numérisés faciles à utiliser contre 74 % des personnes de 55 à 74 ans).

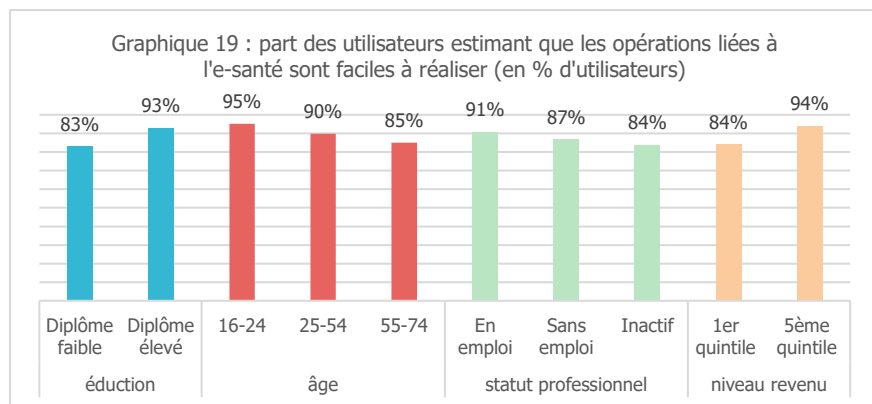
La part des travailleurs trouvant ces usages faciles est à peu près équivalente à celle des étudiants dans le même cas (88 % et 89 %), mais elle est de 10 points de % supérieurs à celle des demandeurs d'emploi

(77 %) et des inactifs (73 %). La différence est également marquée entre les personnes ayant des problèmes de santé invalidant (75 %) et les personnes n'en ayant pas (84 %) et encore plus entre les personnes nées en Belgique (84 %) et celles nées hors UE (64 %) lesquelles ne sont pas représentées sur le graphique 18.

Il existe aussi un clivage selon le niveau de revenu (75 % des faibles revenus jugent facile l'usage de l'e-banking contre 90 % des plus hauts revenus) et en fonction de la nature de l'activité exercée (79 % des travailleurs manuels trouvent cette activité facile à effectuer contre 90 % des travailleurs non manuels). A contrario, les différences entre les régions apparaissent très peu significatives tout comme celles entre les femmes et les hommes.

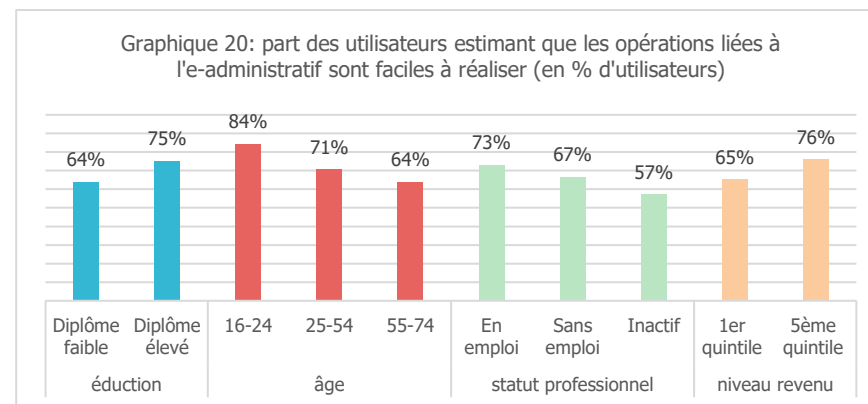
Concernant l'e-santé (graphique 19), les mêmes différences que pour la banque en ligne peuvent être observées. Parmi la part des personnes qui considèrent ce type d'opérations numérisées comme facile à effectuer, on constate respectivement un écart de 10 points en fonction du niveau de diplôme, du niveau de revenu et de la catégorie d'âge.

²¹ La part des personnes ayant répondu que ces opérations numérisées ne s'appliquaient pas à leur réalité a été enlevée afin de rendre les résultats statistiques plus parlants.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2022

Les variations selon le statut professionnel sont, quant à elles, moins significatives de même que celles selon la région de domiciliation, le lieu de naissance et le fait d'avoir ou non un problème de santé invalidant. Pour ce dernier constat, on peut faire l'hypothèse d'une bonne prise en charge des personnes rencontrant un problème de santé invalidant dès lors que ce dernier a été reconnu par les instances publiques dans la mesure où ces personnes sont comptabilisées dans l'enquête.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2022

Comme le démontre le graphique ci-dessus (graphique 20), **l'administration est, sans conteste, le domaine au sein duquel les procédures numérisées sont jugées les moins faciles à réaliser.** Pour autant, les écarts constatés restent à peu près similaires à ceux observés pour les autres opérations en ligne. Concernant les écarts selon le niveau de revenu, le Digimeter souligne qu'en Flandre, une personne sur six ayant des revenus modestes n'est pas en mesure de trouver des informations en ligne sur l'assurance maladie et l'assurance incendie tandis que les personnes ne vivant pas dans une situation de pauvreté sont deux fois moins concernées (Ponet, Sevenhant & De Marez, Imec.Digimeter, 2023).

Le statut professionnel joue ici un rôle important : 73 % des internautes qui ont un emploi estiment cette démarche facile à réaliser contre 66 % des demandeurs d'emploi, 61 % des pensionnés et 57 % des inactifs. Il en va de même pour le lieu de naissance : 72 % de citoyens belges nés en Belgique sont dans ce cas contre

57 % parmi ceux nés hors de l'Union européenne. Ces constats indiquent qu'une part non négligeable de personnes sans emploi, inactives et/ou issues des immigrations considèrent qu'il n'est pas facile de rechercher des informations sur des sites web administratifs. Ce constat vient alimenter l'idée selon laquelle le fait d'avoir un parcours biographique hors des standards (ne pas avoir d'emploi, être né dans un pays étranger et donc, éventuellement, ne pas maîtriser les subtilités des procédures administratives belges) s'accompagne d'un rapport plus complexe à l'administration, qui se dégrade encore davantage au fur et à mesure de la transition numérique des services publics.

La région de domiciliation ne semble pas jouer un rôle majeur. Pour autant, on notera que la facilité éprouvée à se saisir de l'e-administration, tout comme de l'e-santé et de l'e-banking, est systématiquement plus importante en Flandre et plus faible en Région Bruxelles-Capitale.

De façon globale, il ressort de cette section que les niveaux de diplôme, de revenu et l'âge continuent à être des variables discriminantes, les plus diplômés, les plus jeunes et les plus fortunés ayant un sentiment de facilité d'usage systématiquement plus fort que les autres. La nature des services a aussi une influence puisque les sites de l'e-administration sont jugés globalement moins faciles à utiliser que les autres. De plus, pour ces services en particulier, l'éloignement du marché de l'emploi joue clairement en défaveur d'un sentiment de facilité d'usage, bien plus que pour les autres services (banque et santé en ligne). Il en va de même du pays de naissance, le fait d'être né dans un pays étranger, et plus particulièrement hors de l'Union européenne, contribuant à faire baisser le sentiment d'aisance dans l'usage de l'e-administration.

Pour ces catégories de la population, cette perception quant au degré de facilité de l'utilisation des services en ligne peut être mise en lien avec les données disponibles sur les problèmes rencontrés lors de l'utilisation des services (voir *supra*), mais il reste difficile de détailler ces liens tant ces problèmes concernent l'ensemble de la population belge. Ce constat, ajouté à celui du taux important de personnes estimant ne pas être concernées par l'usage de ces services pourtant devenus incontournables, conduit à se questionner sur les leviers qu'activent les citoyens belges pour accéder à des services qui leur sont indispensables. Le cinquième et dernier chapitre du baromètre propose d'aborder ce point essentiel.

PARTIE 5 : LE RECOURS A UNE AIDE EXTÉRIEURE POUR ACCÉDER AUX SERVICES ESSENTIELS NUMÉRISÉS

Alors que de nombreux travaux de recherche ont déjà démontré que la transition numérique avait tendance à accentuer les désavantages sociaux et économiques de certains publics vulnérables (les personnes âgées, peu diplômées, ayant des revenus faibles, en situation de handicap, éloignées du marché de l'emploi), force est de constater que l'accélération de cette transition fragilise désormais des franges bien plus larges de la population. Les données présentées dans le chapitre précédent indiquent en effet que près de la moitié des Belges sont en prise à des difficultés lorsqu'il s'agit d'utiliser l'administration en ligne, les sites web et applications liées aux services publics. Les populations considérées comme les plus à l'aise avec les dispositifs numériques font également l'expérience d'entraves générées par la numérisation des relations administratives qui couple numérisation des procédures et suppression de guichets physiques.

Ce constat d'une utilisation de plus en plus incontournable de la version numérisée des services essentiels, qui contribue à la généralisation des difficultés rencontrées, s'exprime à travers une autre dimension : le recours

à une aide extérieure, laquelle permet de pallier ces difficultés et d'accéder effectivement aux services concernés.

En France, le baromètre numérique fait le constat d'un accroissement de la part des personnes qui requièrent de l'aide pour réaliser leurs démarches en ligne (Baromètre numérique, CREDOC, 2022). Qu'en est-il en Belgique ? La dernière enquête Statbel permet d'apporter des éléments de réponse, même s'il n'est pas possible d'effectuer des comparaisons avec les années précédentes. La question du recours à une aide extérieure a en effet été investiguée pour plusieurs services dématérialisés : l'e-administration, l'e-banking et l'e-santé. C'est donc sur cette dimension, qui constitue le levier mobilisable pour tout citoyen confronté à des difficultés dans son usage du numérique, que porte le cinquième et dernier chapitre du baromètre 2022.

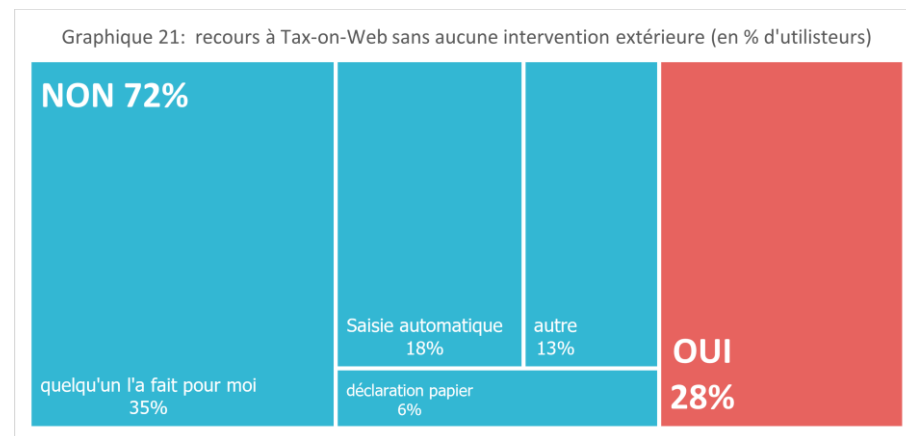
L'analyse du cas emblématique de Tax-on-web, une application permettant de déposer sa déclaration de revenus par internet — offre l'occasion d'interroger la notion d'autonomie dans une démarche qui fait partie de la routine administrative de la plupart des Belges. L'appréhension plus globale du recours à une aide extérieure, à travers la prise en compte des trois services essentiels précités²², permet de pousser plus loin la réflexion. Un portrait des publics concernés est réalisé ainsi qu'un zoom sur le type d'aide mobilisée, l'enquête Statbel offrant en effet la possibilité de distinguer le fait de faire appel au soutien d'un tiers et celui de déléguer l'opération numérisée à un tiers.

²² Pour construire la variable « recours à une aide extérieure », plusieurs opérations numérisées ont été prises en compte relevant de ces trois services. Cela dit, l'enquête Statbel pose préférentiellement la question du recours à une aide pour les opérations numérisées touchant à l'administration et aux

services publics. Ces derniers sont donc largement surreprésentés — comparativement à l'e-santé et l'e-banking — lorsqu'il est fait mention du recours à une aide extérieure de façon globale.

UTILISER LES SERVICES NUMÉRISÉS DE FAÇON INDÉPENDANTE, UN ATOUT INÉGALEMENT RÉPARTI : L'EXEMPLE DE TAX-ON-WEB

Dans l'enquête Statbel, une place importante est attribuée à l'investigation des usages de l'e-administration, des sites web et applications des services publics. Tax-on-Web fait notamment l'objet d'un focus spécifique, ce qui se justifie par son caractère incontournable dans le parcours administratif des Belges. Aussi, est-il intéressant de questionner l'autonomie dans la relation administrative numérisée en partant de cette démarche numérique emblématique.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2022

Les analyses révèlent que 28 % des Belges utilisent le site ou l'application Tax-on-Web par eux-mêmes²³, c'est-à-dire qu'ils

complètent leur déclaration d'impôt en ligne sans aucune aide extérieure. Cela signifie que la majorité d'entre eux (72 %) ne sont pas dans ce cas. Ces 72 % recouvrent des réalités diverses (graphique 21) : pour 18 % de la population concernée, l'introduction de la déclaration d'impôt a été faite automatiquement²⁴, 6 % ont introduit une déclaration papier, **35 % ont déclaré que quelqu'un l'avait fait pour eux (soit plus d'un Belge sur trois)**. Les personnes restantes n'ont pas utilisé le site web ou l'application pour une autre raison non spécifiée.

Les 28 % d'individus ayant complété eux-mêmes leur déclaration de revenus en ligne sont plutôt des hommes (pour 55 % d'entre eux), avec un haut niveau d'instruction (pour 53 % d'entre eux), des travailleurs (pour 70 % d'entre eux), des personnes ayant des revenus élevés (les revenus du 4^e et 5^e quintile représentent 55 % des personnes ayant complété seules leur déclaration).

L'analyse des données fait apparaître des clivages déjà bien connus en matière d'inégalités numériques : 37 % d'internautes disposant d'un niveau d'instruction élevé déclarent remplir leur déclaration via Tax-on-Web seules, contre 15 % de leurs homologues ayant un niveau d'instruction faible. De même, les travailleurs sont plus nombreux que les demandeurs d'emploi à être dans ce cas (34 % contre 17 %), les personnes disposant de revenus élevés sont plus nombreuses (39 %) que ceux disposant de faibles revenus (14 %). Les clivages sont encore plus conséquents lorsque l'on prend en compte les supports de connexion : 30 % des internautes multi-équipés déclarent avoir rempli leur déclaration d'impôt en ligne seuls, contre 13 %

²³ À la question : « Avez-vous introduit votre déclaration à l'impôt des personnes physiques via Tax-on-Web au cours des 12 derniers mois ? », 28 % des enquêtés ont répondu « Oui, je l'ai fait moi-même ».

²⁴ C'est-à-dire par l'administration, l'employeur ou par une autre autorité

seulement de leurs homologues ne se connectant qu'avec un seul appareil. Cette proportion baisse à 7 % lorsque l'appareil est un smartphone.

Quand on cherche à savoir quels sont les publics qui recourent plutôt à la déclaration papier, il apparaît que ce sont les personnes avec de faibles revenus (11 %), les demandeurs d'emploi (13 %) et les parents au foyer (14 %); les citoyens belges nés hors UE (16 %). La part des personnes ayant introduit une déclaration papier monte à 15 % chez les demandeurs d'emploi avec de faibles revenus.

Sans surprise, les clivages sont, une fois de plus, très importants quand on prend en compte les supports de connexion utilisés : les internautes n'ayant pas accès à internet au domicile ainsi que ceux qui ne se connectent qu'avec un smartphone sont proportionnellement plus nombreux que les autres à introduire une déclaration papier (respectivement 13 et 17 %). Les multi-équipés ne sont que 5 % à être concernés.

Par ailleurs, plus d'un tiers des internautes (35 %) déclare avoir délégué l'introduction de leur déclaration en ligne à un tiers, ce qui est loin d'être négligeable. Or, l'étude de leur profil révèle des caractéristiques bien moins prévisibles que précédemment.

Il apparaît que les personnes entre 55 et 74 ans sont un peu plus concernées (36 %) que la moyenne de la population internet ; la part des familles avec enfant(s) recourant à une aide extérieure (40 %) est supérieure à celle des familles sans enfants (33 %); la part des travailleurs (41 %) est supérieure à celle des personnes sans emploi (27 %) ; la part des personnes ayant des revenus appartenant au 4^e et au 5^e quintile (35 %) est supérieure à celle des personnes ayant les revenus appartenant au premier quintile (28 %); la part des personnes diplômées de l'enseignement supérieur (37 %) est légèrement supérieure à celle des personnes qui ont tout au plus

un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur (31 %); la part des personnes domiciliées en Flandre (41 %) est supérieure à celles des personnes domiciliées en Wallonie (28 %) ou en Région Bruxelles-Capitale (21 %).

Les seules variables pouvant laisser présager un recours à une aide extérieure attribuable à des caractéristiques individuelles susceptibles d'impacter l'aisance dans l'utilisation de l'administration en ligne sont : le fait d'être un travailleur manuel ou non (44 % des travailleurs manuels ont fait appel à l'intervention d'un tiers contre 39 % des travailleurs non manuels); le fait d'être né en Belgique ou dans un pays étranger hors de l'Union européenne (38 % des personnes nées hors de l'UE ont fait appel à l'intervention d'un tiers contre 35 % pour les personnes nées en Belgique); les supports de connexion utilisés (les personnes utilisant un smartphone uniquement sont 41 % à recourir à l'intervention d'un tiers contre 35 % des multi-équipés et 26 % des personnes utilisant un autre appareil qu'un smartphone c'est-à-dire un ordinateur fixe, portable ou une tablette).

Si on avait pu penser que faire preuve d'autonomie dans l'utilisation de l'e-administration — ici, en l'occurrence, de Tax-on-Web — était principalement l'apanage des 28 % de Belges utilisant le site web ou l'application par eux-mêmes, les caractéristiques des personnes faisant appel à l'intervention d'un tiers font planer le doute. Elles amènent à se demander si l'autonomie renvoie uniquement à une forme d'indépendance dans la réalisation de certaines tâches ou si elle ne désigne pas également la capacité à s'appuyer sur les ressources offertes par un environnement social et/ou professionnel soutenant.

RECOURIR À L'AIDE D'UN TIERS POUR ACCÉDER AUX SERVICES NUMÉRISÉS : UNE PRATIQUE GÉNÉRALISÉE

Dans l'ensemble, les internautes ayant rencontré au moins un problème dans l'utilisation des services publics numérisés ont 20 % de chance en plus que les autres de faire appel à une aide extérieure. Il importe toutefois de noter que 50 % de ceux ayant rencontré un problème ne font pourtant pas appel à l'aide d'un tiers. Cette proportion est particulièrement importante parmi les pensionnés (57 %) et parmi les internautes vivant dans une famille isolée (60,5 %).

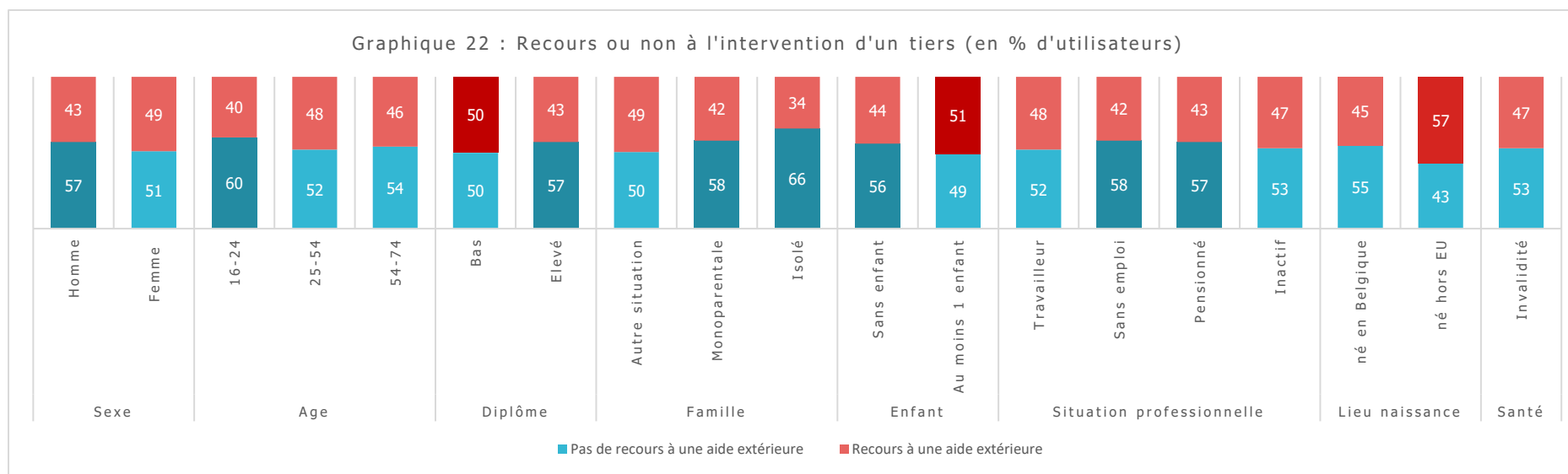
Aussi, le lien de cause à effet entre usages problématiques²⁵ et recours à une aide extérieure existe, mais il n'apparaît pas déterminant. Ce constat s'explique en partie par le fait que ce lien peut être envisagé de différentes façons : s'il est vrai que l'on recourt généralement à une aide extérieure lorsque l'usage des services administratifs numérisés pose problème, c'est aussi parce que l'on peut recourir facilement à cette aide que cet usage devient non problématique. Autrement dit, une partie des usages dits problématiques peut s'expliquer par la difficulté rencontrée à s'appuyer sur le soutien d'un tiers.

Cette observation ne s'applique pas uniquement aux sites web et applications des services publics, même si leur usage est particulièrement emblématique, car illustratif de l'évolution des liens entre les citoyens et les services de l'État dans un contexte de numérisation accélérée.

En 2022, sur base des données de l'enquête Statbel, une nouvelle variable a été créée par l'équipe de recherche de l'UCLouvain. Celle-ci permet de regrouper les personnes déclarant avoir eu recours à une aide extérieure (qu'il s'agisse d'un soutien dans la réalisation de l'opération numérisée ou d'une délégation de cette opération) pour accéder à un ensemble de services numérisés : l'e-administration, mais aussi l'e-banking et l'e-santé. **Il en ressort que 46 % de la population a déjà eu recours à une aide extérieure lors de l'usage de ces services numérisés.**

Comme précédemment pour Tax-on-web, les clivages sont moins prévisibles que ceux qui caractérisent l'utilisation ou la non-utilisation des services. Le graphique 22 en donne une bonne illustration.

²⁵ Il convient de garder en mémoire que les usages problématiques des procédures numériques n'ont été investigués que dans le secteur de l'administration et des services publics.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2022

Le niveau de revenu n'est pas représenté dans le graphique ci-dessus, car elle n'est que très peu significative. Par ailleurs, contrairement aux idées reçues, l'âge ne fait pas une grande différence, si ce n'est pour les plus jeunes : 40 % d'entre eux font appel à une aide extérieure dans leurs usages des services essentiels numérisés (soit 6 points de pourcentage de moins qu'au sein de la population internautes globale).

Concernant les autres variables socio-économiques et socio-démographiques, les personnes nées dans un pays hors de l'Union européenne recourent plus à une aide extérieure que celles nées en Belgique ; les femmes y recourent plus que les hommes ; les personnes ayant un niveau de diplôme faible un peu plus que celles ayant un niveau

d'instruction élevé ; les ménages avec enfants plus que les ménages sans enfants.

Cette dernière observation n'est pas surprenante si l'on considère qu'un des facteurs décisifs dans l'activation de l'utilisation d'internet par procuration est de pouvoir disposer d'un soutien, au premier rang duquel le cercle familial et de proximité (conjoint, enfants et petits-enfants) (Darja Grošelj, Bianca C. Reisdorf, Vesna Dolničar & Andraž Petrovčič, 2022). Les enfants et les petits-enfants apparaissent même généralement comme les principaux soutiens, avant le conjoint, les voisins ou les relais associatifs (Aouici, et Perache, 2021).

Ce constat invite à pointer **le lien entre aide extérieure et richesse du réseau social et, en creux, le lien entre non-recours à une aide extérieure et isolement**. En effet, 66 % des personnes isolées ne recourent pas à une aide extérieure. C'est aussi le cas de 58 % des familles monoparentales (contre 50 % des familles avec enfants) et de 58 % des demandeurs d'emploi (contre 52 % des personnes en emploi). Lorsque les demandeurs d'emploi ont, en plus, des revenus faibles, le taux de non-recours à une aide extérieure passe à 62 %. Autrement dit, seulement 38 % des demandeurs d'emploi appartenant au premier quintile de revenus recourent à une aide extérieure pour utiliser les services en ligne de l'e-administration, de l'e-santé et de l'e-banking. Des travaux complémentaires sont néanmoins essentiels pour préciser les caractéristiques des individus qui ne demandent aucune aide.

Face à ces observations, il apparaît difficile de dégager un « profil type » de citoyens belges faisant davantage appel à une aide extérieure que les autres. Les déclencheurs au fait de recourir ou non au soutien d'un tiers sont sans doute multiples et peuvent être liés à :

- **... des compétences numériques élevées permettant de trouver des issues par soi-même.** On peut imaginer que c'est notamment le cas des personnes les plus diplômées puisqu'elles sont 57 % à ne pas avoir fait appel à une aide extérieure pour accéder aux services de l'e-administration, de l'e-banking et de l'e-santé. Les personnes n'utilisant qu'un smartphone pour se connecter à internet offrent l'exemple inverse : 58 % d'entre elles ont fait — appel à une aide, contre 42 % seulement parmi celles n'utilisant qu'un ordinateur fixe, portable ou une tablette.

- **... des besoins moins pressants d'accéder à ces services numérisés.** La catégorie des 16-24 ans est potentiellement dans cette situation, notamment concernant l'e-administration et l'e-santé, même s'il

est également probable que ces derniers, dans leurs réponses, sous-estiment le rôle de leurs parents dans la gestion de ces tâches (rôle qui pourrait être interprété comme une aide extérieure).

- **... la possibilité de s'appuyer sur des ressources personnelles, voire professionnelles, pour réaliser facilement les opérations numérisées plus complexes.** Les personnes pour lesquelles cette possibilité est la plus restreinte auraient donc tendance à moins faire appel à l'aide d'un tiers, à l'image des personnes isolées (qui ont 50 % de chances en moins de faire appel à une aide extérieure), des familles monoparentales (qui ont 30 % de chances en moins de faire appel à une aide extérieure) ou des personnes sans emploi (qui ont 30 % de chances en moins de faire appel à une aide extérieure). L'absence de réseau social comme facteur explicatif dans le non-recours à une aide extérieure mérite d'être mise en avant dans la mesure où il permet d'appréhender le recours à un tiers non plus seulement comme une défaillance ou l'expression de compétences numériques faibles, mais aussi comme une ressource visant à pallier la généralisation des problèmes posés par l'accélération de la numérisation des services essentiels.

Ces constats font écho à ceux d'une recherche consacrée à l'exclusion numérique chez les personnes âgées (Alexopoulou, 2020). Celle-ci pointe l'existence d'une catégorie de cette population qui, bien que ne sachant pas utiliser seule les outils numériques, ne demande aucune aide (ni aux proches ni aux professionnels), s'exposant alors à un risque accru de non-recours aux droits. Cette catégorie de population, difficile à dénombrer, peut être qualifiée d'« invisible », dans le sens où elle échappe bien souvent aux études, mais aussi à l'administration dans son ensemble, ainsi qu'aux relais associatifs. Plusieurs logiques renvoyant à divers profils peuvent être identifiées : il peut s'agir de retraités qui ne sont pas conscients de leur condition numérique, de jeunes retraités conscients de leurs difficultés, mais

qui refusent de les avouer à leur entourage de peur qu'elles ne soient perçues comme un marqueur d'âge, ou encore de retraités autonomes restés à distance des administrations tout au long de leur vie et qui refusent de demander une aide quelconque.

En revanche, parmi les personnes qui font appel à l'aide d'un tiers, Aouici, et Perache (2021) distinguent de façon intéressante quatre logiques différentes à l'œuvre : une logique familiale, à savoir ceux qui bénéficient d'un réseau familial solide à proximité et qui font exclusivement appel à un proche, voire qui lui délèguent leurs démarches administratives ; une logique de compensation : ceux qui préfèrent s'en remettre à un aidant professionnel pour compenser la perte ou l'absence de soutien des proches ; une logique de précaution : ceux qui pourraient mobiliser leur entourage, mais préfèrent bénéficier de l'aide d'un expert plutôt que de celle d'un enfant ; et enfin une logique complémentaire : ceux qui combinent aide formelle et aide informelle.

Enfin, le graphique 22 révèle des différences genrées (les femmes sont plus enclines à demander de l'aide que les hommes) qui donnent lieu à plusieurs hypothèses faisant intervenir les facteurs explicatifs précédemment cités. Malgré le fait qu'en 2022, 63 % des femmes entre 15 et 64 ans ont un emploi indépendant ou salarié (SPF Économie, 2022), ce sont encore elles qui prennent en charge l'essentiel des tâches du « care » au sein du foyer (allant de l'éducation des enfants, des tâches domestiques à la gestion du budget familial, notamment au sein des familles modestes). Dans ce cadre, on peut formuler l'hypothèse qu'elles se chargent, plus que les hommes, de réaliser certaines tâches administratives liées à l'éducation et aux soins des

enfants et de la famille dans son ensemble (selon la configuration familiale et le milieu socio-économique) d'où un besoin de soutien plus significatif. Par ailleurs, certains stéréotypes vivaces tendent à entretenir un sentiment d'extériorité des femmes vis-à-vis des technologies numériques (Fericelli & Collet, 2022), ce qui pourrait également les conduire à se tourner plus facilement vers une tierce personne considérée comme plus compétente pour réaliser certaines opérations en ligne.

Cela dit, cette socialisation des filles qui les amène à douter de leurs capacités à utiliser les TIC (alors même que certaines études prouvent que ces doutes sont infondés²⁶), et qui les pousse à se tourner vers des personnes-ressources pour accéder aux services dont elles ont besoin, pourrait bien se muer en atout dans un environnement numérique en constant changement qui nécessite de perpétuelles remises à niveau.

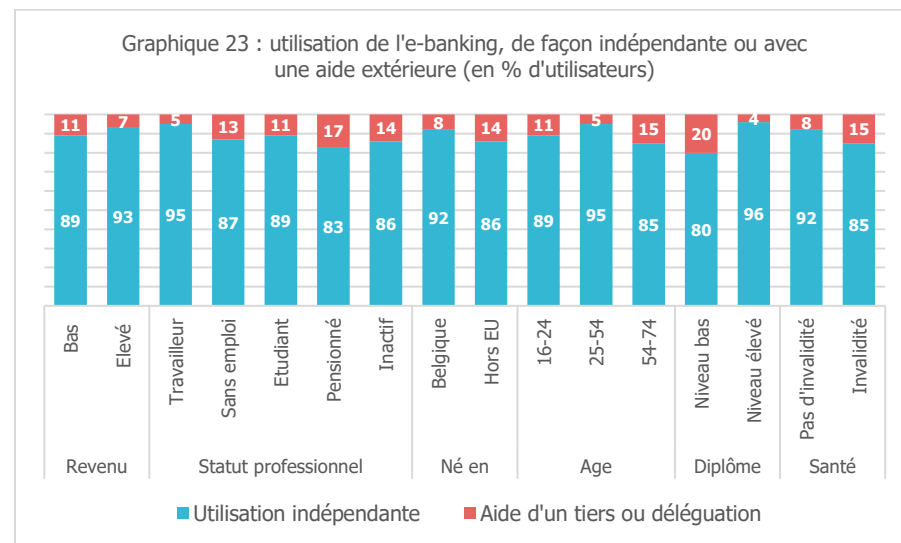
QUID DES OPÉRATIONS NUMÉRIQUES NÉCESSAIRES AU QUOTIDIEN ? L'EXEMPLE DE L'E-BANKING

Près d'un belge sur deux fait appel à une aide extérieure dans son utilisation des services bancaires, administratifs et de santé en ligne, mais quand on considère ces services indépendamment les uns des autres, des différences peuvent être observées, notamment au sein du secteur bancaire. Celui-ci impose, plus que les autres, un format numérique à ses usagers et ne laisse que peu, voire pas, de place aux intermédiaires physiques. Or, la gestion des comptes bancaires et le paiement de biens et services sont des activités de la vie courante qui concernent tous les citoyens, d'où l'intérêt de mettre

26 Selon les résultats de la dernière enquête internationale ICILS (International Computer and Information Literacy Study), qui évalue les performances des élèves de 14 ans en littératie numérique

et en pensée informatique, les scores moyens des filles sont supérieurs ou égaux à ceux des garçons dans pratiquement tous les pays participants. (Beaucher, 2020).

en lumière les déterminants du recours à une aide extérieure dans leur utilisation (graphique 23).



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2022

Le secteur bancaire, dans sa version numérisée, est incontestablement celui pour lequel la demande d'aide est la plus faible. En effet, 9 % seulement des utilisateurs font appel à une aide extérieure.

Cette proportion cache des variations importantes selon certaines caractéristiques qui renvoient aux clivages couramment décrits dans la littérature scientifique. On note des écarts significatifs selon le niveau de diplôme, l'âge, le statut professionnel ou le fait d'être en situation ou non d'invalidité notamment. Notons également un écart important selon le fait

d'être multiconnecté ou non : 23 % des utilisateurs n'utilisant qu'un smartphone pour se connecter font appel à une aide extérieure pour accéder aux services de l'e-banking contre 6 % des personnes disposant de plusieurs modes de connexion. La probabilité de recourir à une aide pour accéder aux services bancaires en ligne est trois fois plus importante pour les internautes n'utilisant qu'un smartphone alors même que la plupart des organismes bancaires se sont engagées depuis plusieurs années dans une stratégie « mobile-first »²⁷. L'écart est aussi très significatif entre les personnes ayant des usages d'internet peu diversifiés (12 %) et ceux ayant des usages très diversifiés (4 %).

Dès lors, il semble que lorsqu'un service numérisé se généralise, comme c'est le cas pour l'e-banking — qui est non seulement le plus utilisé, mais aussi celui qui demande le moins d'assistance —, les laissés pour compte restent toujours ceux qui cumulent les vulnérabilités liées au niveau d'éducation et de revenu, à l'emploi, à l'état de santé voire au pays d'origine. Autrement dit, lorsque **les opérations numériques deviennent extrêmement courantes et sont réalisées par la majorité de la population de façon indépendante, le recours à une aide extérieure tend à devenir un indicateur de vulnérabilité.**

Un élément clé semble pourtant déroger aux caractéristiques communément attribuées aux personnes ayant de faibles compétences numériques : le facteur de l'âge. Si les plus âgés font, plus que les autres, appel à une aide extérieure dans leur utilisation de la banque en ligne (ils sont 15 % à être dans ce cas contre 5 % pour les 25-54 ans), c'est aussi le cas des plus jeunes (qui sont 11 % à faire appel à une aide ce qui n'est pas négligeable

²⁷ La démarche « mobile-first » signifie que la conception et le design sont réalisés en priorité pour les interfaces mobiles, le design pour les écrans plus grands étant réalisé dans un second temps.

et ce qui vient relativiser les données précédentes qui concernaient le recours à une aide extérieure dans sa globalité). Ainsi, contrairement aux idées reçues, **les jeunes, nés dans l'ère du numérique, peuvent aussi faire partie des publics vulnérables quand il s'agit d'effectuer des opérations plus complexes, nécessaires à la bonne gestion du quotidien.** Ce constat s'applique également aux services de l'e-santé puisque les utilisateurs les plus jeunes (16-24 ans) ont 75 % de chance en plus que les 25-54 ans de faire appel à une aide extérieure lorsqu'ils y recourent.

Le secteur bancaire fait figure de leader en matière numérisation de ses services, à tel point qu'il est devenu un modèle pour la transition numérique des services publics. Ainsi, l'application d'identité mobile « Itsme », lancée en 2017 par un consortium de banques belges, est devenue la porte d'entrée — en tant que mode de connexion sécurisé — pour l'ensemble des plateformes du gouvernement.

Comme certains analystes financiers le soulignent, la pression du marché pousse souvent les banques à développer des capacités numériques plus vite que ce que le client attend, misant sur une évolution rapide de ses préférences. Les chiffres prouvent en effet que la population utilise massivement les services bancaires, souvent sans aide. Rien ne dit en revanche qu'il s'agit bien d'un choix tant l'injonction à l'usage de ces services numérisés est grande. Le faible taux de recours à l'aide d'un tiers dans l'utilisation des services bancaires peut s'expliquer par un design adapté permettant une bonne maîtrise de leur fonctionnement, mais il peut tout aussi bien être la conséquence logique du risque qu'engendre le partage de certaines données permettant l'accès aux comptes bancaires. Certaines catégories de la population sont néanmoins obligées de prendre ce risque

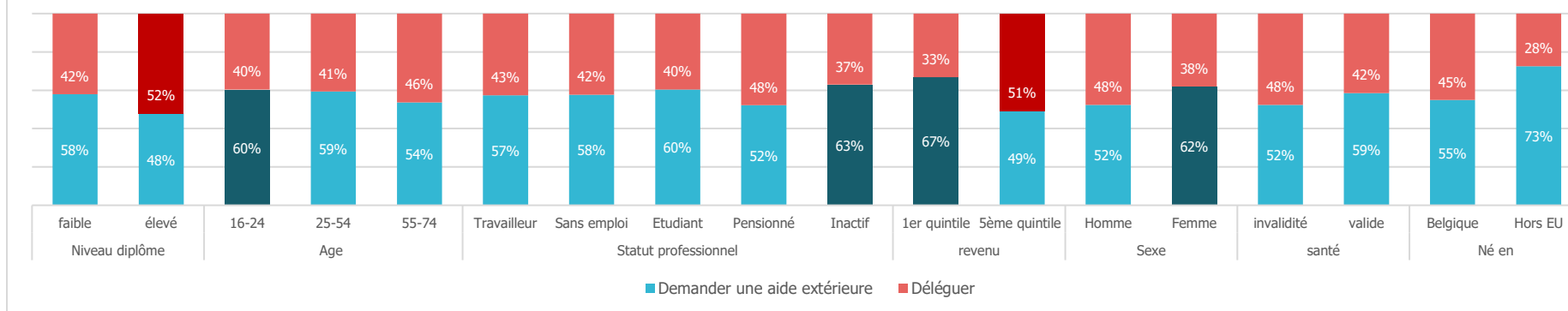
pour accéder à des services dont il devient de plus en plus difficile de se passer.

DEMANDER UN SOUTIEN OU DÉLÉGUER À UN TIERS : QUEL TYPE D'AIDE POUR QUEL PUBLIC ?

Face à aux entraves induites par l'accélération de la numérisation des services essentiels, 40 % des internautes français déclarent demander des explications pour parvenir à réaliser la démarche, seul. À l'inverse, 14 % d'entre eux s'en remettent entièrement à un tiers pour faire la démarche à leur place (Credoc, 2022). Qu'en est-il en Belgique ? Pour rappel, les services pris en compte dans l'estimation du recours à une aide extérieure sont l'e-banking, l'e-administration et l'e-santé et cette notion d'aide extérieure comprend deux niveaux : faire appel au soutien d'un tiers pour réaliser l'opération par soi-même et déléguer l'opération à un tiers pour qu'il la réalise à la place de la personne concernée.

Le graphique 24 révèle que la première option retenue par la majorité (58 %) des internautes recourant à une aide extérieure. Cela dit, des variations significatives à cet égard peuvent être observées selon certains groupes sociaux.

Graphique 24 : Comparaison entre le recours au soutien d'un tiers et la délégation à un tiers selon différentes variables (en % de la population ayant eu recours à une aide extérieure pour utiliser l'e-administration, l'e-banque et l'e-santé)



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2022

Les données peuvent sembler surprenantes dans la mesure où **ce ne sont pas les internautes les plus fragilisés qui optent le plus souvent pour la délégation totale de leurs démarches en ligne à un tiers**. En effet, les publics détenant des niveaux de diplôme et de revenus élevés sont proportionnellement plus nombreux que les autres à déléguer totalement leurs démarches en ligne à un tiers (respectivement 52% et 51%). L'hypothèse d'une délégation à des experts rémunérés peut être avancée.

Si on s'intéresse au statut professionnel, il apparaît qu'une part importante des pensionnés se tourne vers la délégation totale des opérations en ligne (48%), même si le recours à un soutien extérieur reste l'option la plus

souvent retenue (52%). Il en va de même pour les personnes souffrant d'un problème de santé invalidant.

Des différences selon le sexe apparaissent : les femmes ayant nettement moins tendance à déléguer la réalisation des opérations numériques que les hommes (38% pour les premières contre 48% pour les seconds). Cela peut potentiellement s'expliquer par une situation professionnelle moins favorable²⁸ (étant donné que ce sont les plus diplômés et les mieux rémunérés qui délèguent le plus), mais aussi par la persistance de représentations genrées, déjà été évoquées précédemment. Celles-ci peuvent conduire les femmes à mettre davantage en avant leur manque de

²⁸ Selon la base de données de Statbel, exploitée pour réaliser ce baromètre, 71% des inactifs sont des femmes. Par ailleurs, au sein du 5ème quintile de revenu, on trouve 45% de femmes contre 55% d'hommes.

compétence ou à demander plus facilement que les hommes une aide dans leurs démarches en ligne.

Globalement, les catégories de population qui optent le plus massivement pour le soutien d'un tiers plutôt que pour la délégation totale lors de leurs opérations numérisées auprès d'un service essentiel sont, par ordre d'importance, les personnes nées hors de l'Union Européenne (73%), les personnes ayant des revenus bas (67%), les inactifs (63%), les femmes (62%), les jeunes de 16 à 24 ans (60%).

Concernant l'impact de l'équipement utilisé pour se connecter, celui-ci reste très limité puisque les personnes ne se connectant qu'avec un smartphone sont 55% à opter pour le soutien d'un tiers contre 57% pour les personnes qui se connectent avec plusieurs appareils. Les différentiels en fonctions du score de variété d'usages de internet sont, eux aussi, quasiment inexistant ce qui tendrait à prouver que le type d'aide choisi ne soit pas lié aux compétences numériques.

Aussi, les chiffres révèlent que le type d'aide sollicité – délégation ou soutien d'un tiers – pour utiliser les services essentiels renvoient à des facteurs explicatifs multiples. Ces facteurs ne sont sans doute pas similaires selon que l'on soit une personne en emploi, ayant un niveau de diplôme et de revenus élevés, ou que l'on soit pensionné et/ou souffrant d'un problème de santé invalidant.

Il est possible de déduire des caractéristiques socio-économiques et socio-démographiques des publics qui recourent plus significativement à la délégation, que celle-ci peut être liée à de fortes difficultés rencontrées dans l'usage des TIC qui amènent à confier à un tiers le soin d'effectuer lui-même des démarches autrement considérées comme irréalisables. Ceci pourrait être le cas des pensionnés par exemple qui, comme décrit dans le premier

chapitre, sont majoritaires à expliquer leur non-connexion à internet par un manque d'intérêt (ce qui n'invite pas à l'apprentissage). Cela dit, les chiffres indiquent surtout que le principal facteur explicatif réside dans la capacité (financière, professionnelle et/ou sociale) à externaliser certaines tâches devenues trop coûteuses en temps. La plus emblématique d'entre elles reste la déclaration d'impôt en ligne (via Tax-on-Web, objet de la première section de ce chapitre) qui fait l'objet d'une délégation particulièrement importante parmi les internautes aisés sur le plan financier. Ces derniers ont en effet deux fois plus de chance de déléguer le dépôt de leur déclaration en ligne que les personnes vivant dans un ménage pauvre. Ce genre de pratiques (qui consiste à faire appel à un expert-comptable le plus souvent) existait déjà avant la numérisation de la procédure mais on peut imaginer que la transition numérique aura contribué à la rendre plus facile d'accès, avantageant ceux qui le sont déjà.

Autrement dit, lorsque les opérations numériques nécessaires à la gestion du quotidien deviennent trop chronophages, certaines populations ont le privilège de pouvoir s'en délester en les déléguant à d'autres, s'octroyant ainsi le temps de s'investir dans des activités jugées plus enrichissantes. Ce phénomène n'est pas nouveau et concerne une multitude d'activités, au premier rang desquelles figure le travail domestique, mais il vient conforter l'idée selon laquelle les difficultés auxquelles tous les citoyens sont désormais confrontés dans leur utilisation des services essentiels numérisés, n'ont pas les mêmes répercussions selon que l'on soit issu d'un milieu socio-économique favorisé ou non.

LES GRANDS ENSEIGNEMENTS DU BAROMÈTRE 2023

Connexion internet à domicile

96 % des ménages belges dont le chef de famille a entre 16 et 74 ans disposent d'une connexion internet à leur domicile. Ce taux est en augmentation constante depuis 10 ans.

MAIS cette proportion moyenne cache des inégalités importantes qui désavantagent certains publics : les personnes ayant des problèmes de santé invalidants, les isolés, les pensionnés, les personnes peu diplômées et/ou ayant des revenus limités. Ceux-ci sont respectivement près de 10 % à ne pas disposer de connexion internet à domicile.

En raison de leur vulnérabilité, ces publics ont pourtant plus que les autres besoins d'accéder aux services l'intérêt général et sont donc les plus susceptibles de pâtir d'une numérisation accélérée.

Bien que ces publics expliquent leur déconnexion par un manque d'intérêt, elles expriment un fort sentiment d'exclusion lié à cette déconnexion.

Équipement(s) utilisé(s) pour se connecter à internet

Le terminal le plus utilisé pour se connecter reste le smartphone (pour 92 % de la population). En parallèle, depuis la crise Covid, la possession d'un ordinateur portable s'est généralisée (74 % de la population internaute est

désormais équipée). Les différences régionales en la matière tendent à s'estomper. Les internautes disposant d'un faible niveau de revenu sont certes plus équipés, mais l'écart avec ceux disposant de hauts revenus reste très important.

La part des utilisateurs ne se connectant qu'avec un smartphone est en diminution (8 % des internautes). On assiste parallèlement à une augmentation de la « multiconnexion » et à une réduction des différences régionales en la matière. 13 % de la population internaute ne se connecte à internet qu'avec un seul terminal.

MAIS des écarts significatifs subsistent en fonction de certaines variables comme l'âge, le niveau de diplôme, le niveau de revenu, le statut socioprofessionnel, l'état de santé et le lieu de naissance (environ 10 points d'écart avec le reste de la population).

Près d'un quart des pensionnés, des personnes ayant un niveau de diplôme limité, des personnes vivant dans un ménage à bas revenus, des demandeurs d'emploi, des personnes souffrant d'un problème de santé invalidant et des personnes nées hors de l'Union européenne ne se connectent qu'avec un seul terminal.

La diversité des usages d'internet

Moins d'un internaute belge sur trois fait usage d'internet de façon fortement diversifiée. Cette variable est fortement liée à l'âge, au niveau de diplôme, de revenus, au fait d'être éloigné ou non du marché de l'emploi et elle induit des différentiels en termes d'opportunités dans la gestion du quotidien par le biais du recours aux technologies numériques : plus la variété d'usages d'internet est importante, plus les champs des possibles sont ouverts.

En guise d'illustration, 28 % des internautes peu diplômés ne recourent pas à internet pour trouver des informations sur les biens et services, contre seulement 7 % des internautes les plus diplômés. Il en résulte un désavantage des premiers vis-à-vis des seconds pour accéder à ces biens et services de façon adaptée à leurs besoins.

L'équipement utilisé pour se connecter a également des répercussions importantes sur le non-recours à certaines procédures numérisées, y compris celles qui sont les plus courantes comme l'envoi de courriels par exemple : 29 % d'internautes uni-connectés n'utilisent pas l'email, contre 5 % seulement parmi les multi-connectés.

L'utilisation des services essentiels

L'utilisation des services en ligne relatifs à l'administration, à la santé, à la banque, au commerce, est en augmentation depuis 2019 même si la sortie de la crise sanitaire a contribué à ralentir dans l'ensemble cette progression.

Les écarts selon le niveau de diplôme et de revenu se déplacent, mais se maintiennent. Ils stagnent concernant l'usage de l'e-banking ou l'e-santé et diminuent légèrement concernant celui de l'e-administration et de l'e-commerce. Étonnement, cette diminution des écarts peut parfois être conséquente à une baisse du taux d'utilisation des publics les plus favorisés (comme c'est le cas concernant l'usage de l'e-commerce selon le niveau de diplôme).

L'e-formation, pour la première fois prise en compte dans le cadre du baromètre, est l'activité la plus discriminante dans la mesure où elle profite presque exclusivement aux plus diplômés, aux plus fortunés et aux étudiants.

Les 25-54 ans sont ceux qui recourent le plus aux services essentiels en ligne et surtout. Dans le même temps, le différentiel entre les plus jeunes (16-24 ans) et les plus âgés (55-74 ans) tend à se réduire. Alors que l'on pourrait interpréter ces données comme le résultat d'un manque de besoins et donc d'intérêt des plus jeunes pour certains services, d'autres enquêtes plaident plutôt pour un manque de compétences nécessaires à leur bon usage, notamment pour tout ce qui touche aux services administratifs en ligne.

Concernant l'impact du genre, un effet générationnel est perceptible : le recours aux services numérisés, qui est plus masculin au sein de la génération des 55-74 ans, tend à se féminiser au sein des jeunes générations. Par ailleurs, le fait d'être sans emploi désavantage plutôt les hommes que les femmes dans leur utilisation des services en ligne.

Une fois encore, le fait de ne se connecter qu'avec un smartphone est susceptible d'entraîner davantage de non-recours aux services essentiels : 50 % internautes « uniconnectés » n'utilisent pas l'e-administration, 43 % d'entre eux n'utilisent pas l'e-banque, 66 % d'entre eux n'utilisent pas l'e-commerce, 76 % d'entre eux n'utilisent pas à l'e-santé et enfin, 88 % d'entre eux ne recourent pas à n'utilisent pas l'e-formation. Les personnes utilisant un seul appareil pour se connecter sont donc, certes de moins en moins nombreuses, mais elles sont de plus en plus fragilisées sur le plan de leur participation sociale dans une société dont la norme est la multi-connexion.

Les problèmes rencontrés dans les usages des services publics en ligne

46 % des utilisateurs belges ont rencontré au moins un problème dans l'utilisation des applications et sites web des services publics, soit près d'un Belge sur deux.

Il ne s'agit pas tant d'une question de compétences numériques que d'une généralisation des difficultés à interagir efficacement avec un environnement administratif numérisé. Si certains publics sont un peu plus concernés que les autres (familles monoparentales, personnes souffrant d'un problème de santé invalidant), les écarts selon le niveau de diplôme et le score de variété d'usages sont minimes.

Des différences selon les régions peuvent être observées : même si toutes les régions sont au-delà des 40 % d'utilisateurs ayant rencontré au moins un problème, la Flandre est celle dans laquelle la part des usages problématiques est la moins importante.

La nature des problèmes rencontrés (problèmes techniques, problèmes liés à la signature électronique...) concerne de façon plus ou moins homogène l'ensemble de la population dans le sens où il existe peu d'écarts selon le niveau de diplôme, l'âge ou le niveau de revenu, une variable pourtant discriminante en matière d'accès et d'usage des technologies numériques.

Seule exception : l'importance des difficultés liées à l'usage des sites et applications qui concerne 16 % des usages problématiques est plus significative parmi les usagers demandeurs d'emploi, parmi les usagers nés hors de l'Union européenne (respectivement, 1 individu sur 4 est concerné) et parmi ceux issus de familles monoparentales (1 individu sur 5 est concerné). Ceci peut être mis en lien avec l'instabilité qui caractérise

probablement la situation socio-administrative d'une partie d'entre eux et qui complexifie leur relation avec les services publics, a fortiori lorsque celle-ci est numérisée.

L'aisance ressentie dans l'utilisation des services essentiels numérisés

L'aisance ressentie dans l'utilisation des services essentiels numérisés est plus importante chez les plus diplômés, les plus jeunes et les ménages ayant les revenus les plus hauts.

Le sentiment de facilité d'usage est dans l'ensemble moins important pour l'e-administration et les services publics numérisés. Pour ces services en particulier, le statut socioprofessionnel joue un rôle significatif : l'éloignement du marché de l'emploi impacte de fait négativement le sentiment de facilité d'usage, bien plus que pour les autres services étudiés (banque et santé en ligne).

Le recours à une aide extérieure pour utiliser les services en ligne

Concernant spécifiquement Tax-on-Web, 28 % des Belges utilisent le site ou l'application par eux-mêmes. Cela signifie que la majorité d'entre eux (72 %) ne sont pas dans ce cas. Cette dernière proportion recouvre des réalités diverses : pour 18 % de la population concernée, l'introduction de la déclaration d'impôts a été faite automatiquement ; 6 % ont introduit une déclaration papier ; plus d'un tiers d'entre eux (35 %) ont déclaré que quelqu'un d'autre l'avait fait pour eux, une part conséquente de la population.

Concernant l'ensemble des services numérisés, 46 % de la population internautes a déjà eu recours à une aide extérieure pour en faire usage.

Dans l'ensemble, les clivages sont moins prévisibles que ceux qui caractérisent l'utilisation ou non des services essentiels en ligne. L'âge, le niveau de diplôme et de revenu ne jouent pas de rôle déterminant. Autrement dit, les indicateurs de vulnérabilité numérique ne sont pas similaires à ceux du recours à une aide extérieure.

Les publics qui recourent proportionnellement le moins à une aide extérieure sont : les personnes isolées (66 %) ; les demandeurs d'emploi avec des revenus faibles (62 %) ; les familles monoparentales (58 %). Ce constat invite à mettre en lumière le lien entre aide extérieure et richesse du réseau social et, en creux, le lien entre non-recours à une aide extérieure et isolement.

Le recours à une aide extérieure tend à devenir un indicateur de vulnérabilité seulement pour les opérations numériques courantes réalisées par la majorité des internautes de façon indépendante, comme les services bancaires en ligne par exemple. En revanche, concernant les opérations numérisées les plus complexes, le recours au soutien d'un tiers doit plutôt être perçu comme un atout permettant de pallier les difficultés rencontrées plutôt que comme l'expression d'un manque de compétences.

Ainsi, pour des opérations telles que la déclaration de revenus en ligne, c'est parmi les internautes aisés sur les plans financier et socioculturel que l'on retrouve les parts les plus élevées de personnes qui font appel à une aide extérieure, voire qui délèguent complètement l'opération à un tiers.

BIBLIOGRAPHIE

Beaucher, H. (2020). Réduire la fracture numérique entre les hommes et les femmes par l'éducation, *Revue internationale d'éducation de Sèvres*, Volume 85 (<https://doi.org/10.4000/ries.9930>)

Brotcorne, P. & Mariën, I. (2020). Baromètre de l'inclusion numérique. Fondation Roi Baudouin.

Fericelli, L. & Collet, I. (2023). Maîtresse, j'ai cassé l'ordinateur !, *Genre Éducation Formation* [En ligne], Volume 6 (<https://doi.org/10.4000/gef.781>).

Galvan, I. (2022). Numérisation des services bancaires. Vers une exclusion financière des personnes en difficulté avec l'écrit, *Revue nouvelle*, n°3.

Granjon, F. (2022). Inégalités sociales, dispositions et usages du numérique. *Éducation et sociétés*, 47(1), pp. 81-97.

Hoibian, S. (dir.) (2022). Baromètre du Numérique, Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française, rapport réalisé pour le CGE, l'ARCEP, l'ARCOM et l'ANCT par le CREDOC.

Khilnani, A., Schulz, J., & Robison, L. (2020). The COVID-19 pandemic: new concerns and connections between eHealth and digital inequalities. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 18(3), pp. 393-403.

Martin, C. (2011). Le souci de l'autre dans une société d'individus : Un débat savant et politique à l'échelle européenne. Dans : Serge Paugam éd., *Repenser la solidarité* (pp. 219-240). Presses Universitaires de France (<https://doi.org/10.3917/puf.pauga.2011.01.0219>)

Noël, L. (2021). Non-recours aux droits et précarisations en Région bruxelloise, *Brussels Studies*, n°157. (<https://doi.org/10.4000/brussels.5569>)

Noël, L. & luyten, s. (2016). Femmes, précarités et pauvreté en Région de Bruxelles-Capitale. Des conjonctions de rapports sociaux vers des situations de précarisation effective de femmes. In : PANNECOUCKE, I., LAHAYE, W., VRANCKEN, J. et VAN ROSSEM, R. (dir.) *Pauvreté en Belgique*, Annuaire 2016. Gand : Academia Press. pp. 47-70.

Ponet, K., De Marez, L. & Sevenhant, R. (2023). Digitale ongelijkheid in vlaanderen, Imec.Digimeter 2022. Rapport voor de POD Maatschappelijke Integratie. www.imec.be/digimeter

- Ragnedda, M. (2019). *Reconceptualising the digital divide*. In Mapping the digital divide in Africa. A mediated analysis, Mutsvairo, B., Ragnedda, M., (Eds.), Amsterdam University Press, Amsterdam, 27-43.
- Robinson, L. et al. (2020a). Digital inequalities in time of pandemic: COVID-19 exposure risk profiles and new forms of vulnerability. *First Monday*, 25(7).
- Robinson, L. et al. (2020b). Digital inequalities 3.0: Emergent inequalities in the information age. *First Monday*, 25(7).
- Robinson, L. et al. (2020c). Digital inequalities 2.0: Legacy inequalities in the information age. *First Monday*, 25(7).
- Van Deursen, A. (2010). *Internet Skills: vital assets in an information society*. University of Twente, Enschede.
- Van Deursen A. & 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.
- Aouici, S. & Peyrache, M. (2021). Le soutien d'un tiers pour limiter le non-recours face à l'e-administration : enjeux et limites. *Retraite et société*, 87, 191-202.
<https://doi.org/10.3917/rs1.087.0191>

