

## LES BELGES TOUJOURS INÉGAUX FACE AUX SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS

Publié le 9 décembre 2021



par Daily Science

La numérisation des démarches quotidiennes a connu un essor inédit ces dernières années, largement renforcée par la crise de la Covid-19. Pour autant, l'accès aux technologies numériques et aux services en ligne ne conditionne pas automatiquement leur utilisation effective et autonome. Engagée dans la lutte contre l'exclusion numérique, la [Fondation Roi Baudouin](#) a demandé à des chercheurs de l'UCLouvain, en collaboration avec la VUB, de se pencher sur les inégalités liées à l'utilisation des services numériques essentiels.

L'étude se base sur de nouvelles analyses des données issues de l'enquête sur l'utilisation des TIC par les ménages et les individus âgés de 16 à 74 ans (Eurostat – Statbel), couvrant la période de janvier à septembre 2020.

Un service est considéré comme 'essentiel' lorsque sa faible utilisation ou sa non-utilisation est susceptible de générer des discriminations notamment sur le plan de l'accès aux droits sociaux (e-administration et e-banking) et aux opportunités commerciales liées à la consommation de biens et de services (e-commerce).

### **Une utilisation loin d'être optimale**

En 2020, 91% des ménages belges disposaient d'une connexion Internet à domicile. L'accès à

Internet a connu une forte progression au sein des ménages avec un faible niveau de revenu (81% en 2020, contre 71% en 2019).

Toutefois, ce n'est pas parce qu'on y a accès qu'on est en mesure d'utiliser pleinement son potentiel : près d'un internaute sur cinq (17%) n'utilise Internet que de manière limitée. Ce chiffre grimpe à 31% pour les personnes avec un faible niveau de revenu, 28% pour les personnes âgées et 26% pour les personnes avec un faible niveau de diplôme.

Enfin, 7% de la population belge n'utilisent pas Internet.

## **E-banking et e-commerce ont le vent en poupe**

Parmi les utilisateurs d'Internet, le recours aux services numériques essentiels a évolué de manière plus ou moins importante en 2020, avec des disparités importantes en fonction du profil des internautes et de leur degré d'utilisation d'Internet.

« Bien que des disparités persistent entre les Régions en faveur de la Flandre, l'utilisation des services essentiels progresse dans la Région de Bruxelles-Capitale et en Wallonie », mentionne l'étude.

« L'utilisation de l'e-banking a connu une forte progression dans la Région de Bruxelles-Capitale (+12%). Il s'agit du service numérique essentiel le plus utilisé en Belgique : en 2020, plus de huit internautes sur dix (82%) effectuent des transactions bancaires en ligne. »



« Le recours à l'e-commerce a également bien progressé (+11%) et ce, dans toutes les Régions. Plus de sept internautes sur dix (71%) effectuent des achats ou des ventes en ligne. »

A noter que l'utilisation de l'e-banking et de l'e-commerce diminue proportionnellement avec le niveau de diplôme et de revenu. De même, les personnes qui utilisent Internet de manière limitée ont nettement moins recours à ces services en ligne.

## **Inégalités face à la numérisation de l'administration**

L'évolution de l'e-administration est plus limitée (+4%) et ce, dans les trois Régions.

Ces dernières années, les progrès de la Belgique sur le plan de l'utilisation des services publics en ligne restent très mitigés voire même, ralentissent. Si 68% des internautes effectuent des démarches administratives en ligne, ce chiffre varie fortement en fonction du niveau de diplôme : 43% des internautes faiblement diplômés y recourent, contre 83% des internautes hautement diplômés.

Et pour cause : les démarches administratives en ligne exigent une maîtrise correcte de l'écrit. De

même, 71% des jeunes utilisent peu ou n'utilisent pas Internet pour effectuer leurs démarches administratives. Le niveau d'éducation est une fois de plus déterminant.

Seul un internaute sur trois ayant un faible niveau de diplôme (32%) ou de revenu (29%) estime que l'utilisation d'Internet lui permet de traiter des questions administratives plus facilement. Ce chiffre tombe à 24% pour les personnes qui ont une utilisation limitée d'Internet.

"Pour de nombreuses personnes, la 'simplification administrative' par le biais de la numérisation ne rime pas nécessairement avec une simplification des démarches. C'est pourtant l'un des arguments les plus régulièrement avancés pour justifier l'ampleur et la rapidité des processus de dématérialisation", conclut Périne Brotcorne, autrice de l'étude.