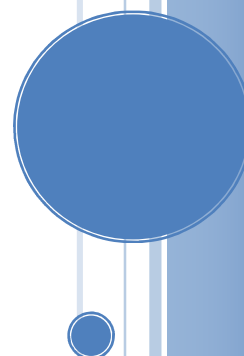


La fracture numérique en Belgique

*Une analyse des données statistiques
existantes*

Gérard Valenduc

Étude réalisée par la Fondation Travail-Université (FTU)
et publiée avec le soutien de la Communauté française
Octobre 2010



Dans le cadre de sa mission d'éducation permanente, reconnue et soutenue par la Communauté française, l'ASBL Fondation Travail-Université publie chaque année une série d'analyses intitulées "Notes d'éducation permanente", ainsi qu'une étude sur un thème spécifique. Ce rapport sur la fracture numérique en Belgique constitue l'étude 2010.

Les "Notes d'éducation permanente" et les études publiées avec le soutien de la Communauté française sont téléchargeables sur www.ftu.be/ep.

Protection de la propriété intellectuelle : la FTU utilise le système de licences Creative Commons
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/be/deed.fr>



La fracture numérique en Belgique par [Gérard Valenduc](#) est mis à disposition selon les termes de la [licence Creative Commons Paternité - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage des Conditions Initiales à l'Identique 3.0 Unported](#).

Les autorisations au-delà du champ de cette licence peuvent être obtenues à www.ftu-namur.org.

FTU
ASBL Fondation Travail-Université
Rue de l'Arsenal, 5 – B-5000 Namur
081-725122
Site "éducation permanente" : www.ftu.be/ep
Site "recherche" : www.ftu-namur.org

Direction scientifique :
Gérard Valenduc (gvalenduc@ftu-namur.org) et Patricia Vendramin (pvendramin@ftu-namur.org)

TABLE DES MATIÈRES

1. PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE	5
1.1 La lutte contre la fracture numérique	5
1.2 Le contexte de l'étude	5
1.3 Les sources consultées et les variables sélectionnées.....	6
2. LES INÉGALITÉS D'ACCÈS À INTERNET ET AUX TIC	8
2.1 La diffusion d'internet dans les différentes catégories de la population	8
2.2 La fracture numérique s'est-elle effectivement réduite en Belgique ?	11
2.3 Les exclus des TIC	13
2.4 Quelques éléments de comparaison interrégionale et internationale	13
3. UN PROFIL STATISTIQUE DES UTILISATEURS D'INTERNET EN BELGIQUE	16
3.1 L'évolution de la fréquence d'utilisation d'internet	16
3.2 La diversification des lieux d'utilisation d'internet.....	17
3.3 Les motivations des nouveaux utilisateurs.....	19
3.4 Quelques éléments de comparaison interrégionale et internationale	20
4. LES DOMAINES D'UTILISATION D'INTERNET	22
4.1 Une vue d'ensemble des domaines d'utilisation d'internet et des services en ligne.....	22
4.2 Quelques indices d'une inégale répartition des utilisations d'internet	23
4.3 Quelques comparaisons interrégionales et internationales	24
5. LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES.....	26
5.1 Une évaluation des compétences instrumentales des utilisateurs	26
5.2 Les compétences par rapport au marché du travail.....	29
5.3 L'acquisition des compétences TIC.....	30
5.4 Un indice statistique d'appropriation des TIC, selon l'AWT	31
5.5 Comparaisons avec les pays voisins	32
6. CONCLUSIONS	33

1. PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE

L'objectif de cette étude est d'étayer, par une sélection commentée de données statistiques, les actions qui sont entreprises par les pouvoirs publics et par le monde associatif afin de réduire les inégalités sociales dans l'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et dans leurs usages – ce que l'on appelle communément la fracture numérique. Depuis plusieurs années, la FTU s'est impliquée dans l'accompagnement scientifique des acteurs institutionnels et des acteurs de terrain qui visent à réduire la fracture numérique.

1.1 LA LUTTE CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

La réduction de la fracture numérique est un objectif politique à propos duquel un accord politique a été conclu en 2005 entre l'État fédéral, les Régions et les Communautés. Cet accord a donné lieu à un plan national de lutte contre la fracture numérique, dont une première phase a été planifiée sur la période 2005-2010. Ce plan consiste en un large éventail de mesures qui concernent la sensibilisation du grand public, la formation des publics défavorisés, ainsi que la promotion d'un accès pour tous à internet et aux TIC.

Le secteur associatif a joué un rôle majeur dans la mise en œuvre des mesures préconisées par ce plan national. Des nombreuses associations, le plus souvent liées au monde de l'éducation permanente, sont intervenues pour développer des campagnes de sensibilisation, mettre en œuvre des programmes de formation ciblés et ouvrir des "espaces publics numériques" (EPN). Tous ces acteurs de terrain sont demandeurs d'une réflexion sur leurs pratiques quotidiennes et sur les finalités de leurs activités. À travers sa collaboration avec le réseau wallon des EPN, la FTU contribue à cette réflexion depuis plusieurs années.

Quand on parle de fracture numérique, on distingue aujourd'hui, d'une part, la fracture numérique liée aux inégalités d'accès à internet et aux TIC – la fracture numérique dite "au premier degré" – et, d'autre part, les inégalités qui se développent parmi les utilisateurs d'internet, une fois que la barrière de l'accès est franchie – la fracture numérique "au second degré". Cette étude aborde les deux aspects de la fracture numérique, mais elle se limite à la comparaison et à l'analyse de données quantitatives.

1.2 LE CONTEXTE DE L'ÉTUDE

La FTU a réalisé récemment plusieurs recherches sur la fracture numérique, dans le cadre du plan national de lutte contre la fracture numérique 2005-2010 (SPP Intégration sociale) et dans le cadre du programme "Société et avenir" de la Politique scientifique fédérale :

- En 2008, une recherche intitulée "Construction des compétences numériques et réduction des inégalités"¹, qui constituait une exploration de la notion de fracture numérique au second degré et de ses implications pour les acteurs de terrain.
- En 2009, une recherche intitulée "Les jeunes off-line et la fracture numérique"², qui mettait en évidence les risques d'inégalités et de marginalisation au sein de la génération dite des natifs numériques.

1. Brotcorne P., Valenduc G. (2008), *Construction des compétences numériques et réduction des inégalités*, Rapport pour le SPP Intégration sociale, Bruxelles.

2. Brotcorne P., Mertens L., Valenduc G. (2009), *Les jeunes off-line et la fracture numérique – Les risques d'inégalités dans la génération des "natifs numériques"*, Rapport pour le SPP Intégration sociale, Bruxelles.

- De 2008 à 2010, une recherche de plus grande envergure sur “La fracture numérique au second degré”, qui s’est intéressée de près aux pratiques quotidiennes des utilisateurs d’internet, à leur diversité et à leurs conséquences en termes d’intégration ou de vulnérabilité sociale³.
- En 2010, une étude d’évaluation de la première phase du plan national de lutte contre la fracture numérique et de préparation d’une seconde phase 2011-2015⁴.

Ces recherches ont associé, à travers des ateliers de travail, un grand nombre d’associations et d’institutions qui ont mis en œuvre des projets d’éducation permanente et d’accompagnement social dans le domaine de l’inclusion sociale à travers les technologies numériques – ce que l’on appelle aujourd’hui, en raccourci, l’inclusion numérique (e-inclusion).

Par ailleurs, ces recherches comportaient chacune des éléments de comparaison et d’analyse de données statistiques existantes. Cette étude rassemble et actualise un ensemble cohérent de données sur l’accès à internet et aux TIC, sur le profil sociodémographique des utilisateurs d’internet, sur les domaines d’utilisation d’internet, ainsi que sur l’acquisition des compétences numériques. Elle répond ainsi à une demande récurrente des acteurs de terrain.

1.3 LES SOURCES CONSULTÉES ET LES VARIABLES SÉLECTIONNÉES

Il existe plusieurs sources de données quantitatives régulièrement mises à jour sur l’accès aux TIC et sur leurs utilisations, tant au niveau national qu’au niveau européen. La principale source de données est la base de données Eurostat, qui contient les résultats des enquêtes annuelles réalisées dans chaque État membre dans le cadre du monitoring de l’inclusion numérique prévu par le plan d’action européen i2010. Les données belges proviennent de l’enquête annuelle TIC réalisée par Statbel (SPF Économie). La base de données Eurostat rassemble les résultats de deux enquêtes annuelles : l’une concernant les TIC dans les ménages et chez les particuliers, l’autre concernant l’utilisation des TIC et du commerce électronique dans les entreprises⁵. Ces enquêtes sont réalisées sur une population de particuliers de 16 à 74 ans et sur des entreprises de minimum 10 salariés. Les données les plus récentes disponibles au moment de la rédaction de cette étude (octobre 2010) étaient celles de 2009.

Une autre source utile est constituée par la série d’enquêtes annuelles de l’Agence wallonne des télécommunications (AWT) sur les usages des TIC par les citoyens. Ces enquêtes concernent l’équipement, l’accès et l’utilisation des TIC par les citoyens et les ménages en Région wallonne⁶. L’enquête publiée en avril 2010 (enquête réalisée fin 2009) était la plus récente à l’époque de la rédaction de ce rapport. La population concernée par ces enquêtes est l’ensemble des Wallons âgés de 15 ans et plus.

En Flandre, une étude du Studiedienst van de Vlaamse Regering (SVR), publiée en janvier 2009, a effectué des traitements secondaires à partir des données Eurostat/Statbel afin de dresser des comparaisons entre la

3. Brotcorne P., Damhuis L., Laurent V., Valenduc G., Vendramin P. (2010), *Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC – La fracture numérique au second degré*, Academia Press, Bruxelles.

4. Brotcorne P., Dekelver J., Mertens L., Nicolay K., Valenduc G. (2010), *Préparation de la seconde phase 2011-2015 du plan d’action national contre la fracture numérique*, Rapport pour le SPP Intégration sociale, Bruxelles.

5. Ces deux enquêtes ont été établies par Eurostat depuis 2002 en collaboration avec les États membres de l’UE et l’OCDE. <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/>.

6. AWT, *Baromètre TIC 2010 – L’usage des TIC en Wallonie*, mars 2010. Les enquêtes des années antérieures sont téléchargeables sur <http://usages.awt.be>. Le rapport 2010 contient beaucoup moins de données sur les usages des TIC par les citoyens que les rapports des années précédentes.

Flandre, Bruxelles et la Wallonie⁷. Cette comparaison entre les trois Régions a été effectuée à partir des données Eurostat/Statbel de 2007, qui peuvent maintenant être mises à jour avec les données 2009 publiées par Statbel.

Il faut cependant être prudent avec des comparaisons entre les deux sources de données principales : les enquêtes d'Eurostat/Statbel et les enquête de l'AWT ont en effet une méthodologie et un échantillonnage différents⁸.

Dans de nombreux tableaux statistiques présentés dans cette étude, quatre variables sont prises en compte, avec les abréviations suivantes :

- Le sexe (H/F).
- L'âge, selon trois catégories déterminées par Eurostat/Statbel : 16-24 ans, 25-54 ans et 54-64 ans.
- Le niveau d'instruction, c'est-à-dire le niveau du diplôme le plus élevé :
 - SI : au maximum secondaire inférieur (niveaux ISCED 0-2 dans la classification internationale des niveaux d'instruction)
 - SS : secondaire supérieur, y compris les diplômes post-secondaires qui ne relèvent pas de l'enseignement supérieur (niveaux ISCED 3-4)
 - SU : enseignement supérieur, de type court ou de type long (niveaux ISCED 5-6).
- L'activité des individus, selon leur statut socioprofessionnel : les travailleurs occupés (salariés, indépendants et travailleurs familiaux) (T), les retraités ou autres inactifs (R) et les chômeurs (selon la définition de l'enquête européenne sur les forces de travail) (C).

7. Moreas M.A., *ICT in Vlaanderen internationaal vergeleken*, Studiedienst Vlaamse Regering, Januari 2009.

8. Sur le plan méthodologique, il y a deux différences importantes entre l'enquête TIC de Statbel et l'enquête AWT. D'abord, l'enquête TIC de Statbel, qui est un module de l'enquête sur les forces de travail (LFS), repose sur un échantillon stratifié selon les caractéristiques des *ménages* dans l'ensemble de la Belgique, alors que l'échantillon de l'enquête AWT est stratifié selon les caractéristiques des *individus* vivant uniquement en Wallonie. Ensuite, l'enquête TIC de Statbel est administrée en face-à-face, alors que l'enquête AWT est effectuée par téléphone (fixe ou mobile).

2. LES INÉGALITÉS D'ACCÈS À INTERNET ET AUX TIC

Cette section concerne la fracture numérique “au premier degré”, c’est-à-dire liée à l’accès aux TIC. C’est ce qui est le plus facile à mesurer à l’aide d’enquêtes et à interpréter sous l’angle statistique – mais ce n’est qu’une vue partielle des inégalités sociales face aux TIC.

Parmi les indicateurs statistiques relatifs aux TIC, n’ont été retenus ici que ceux qui concernent la diffusion d’internet et les utilisations d’internet⁹. Les données statistiques montrent en effet qu’il n’y a que très peu de personnes qui utilisent l’ordinateur sans utiliser internet et très peu de personnes qui n’utilisent internet que via d’autres supports que l’ordinateur.

2.1 LA DIFFUSION D’INTERNET DANS LES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE LA POPULATION

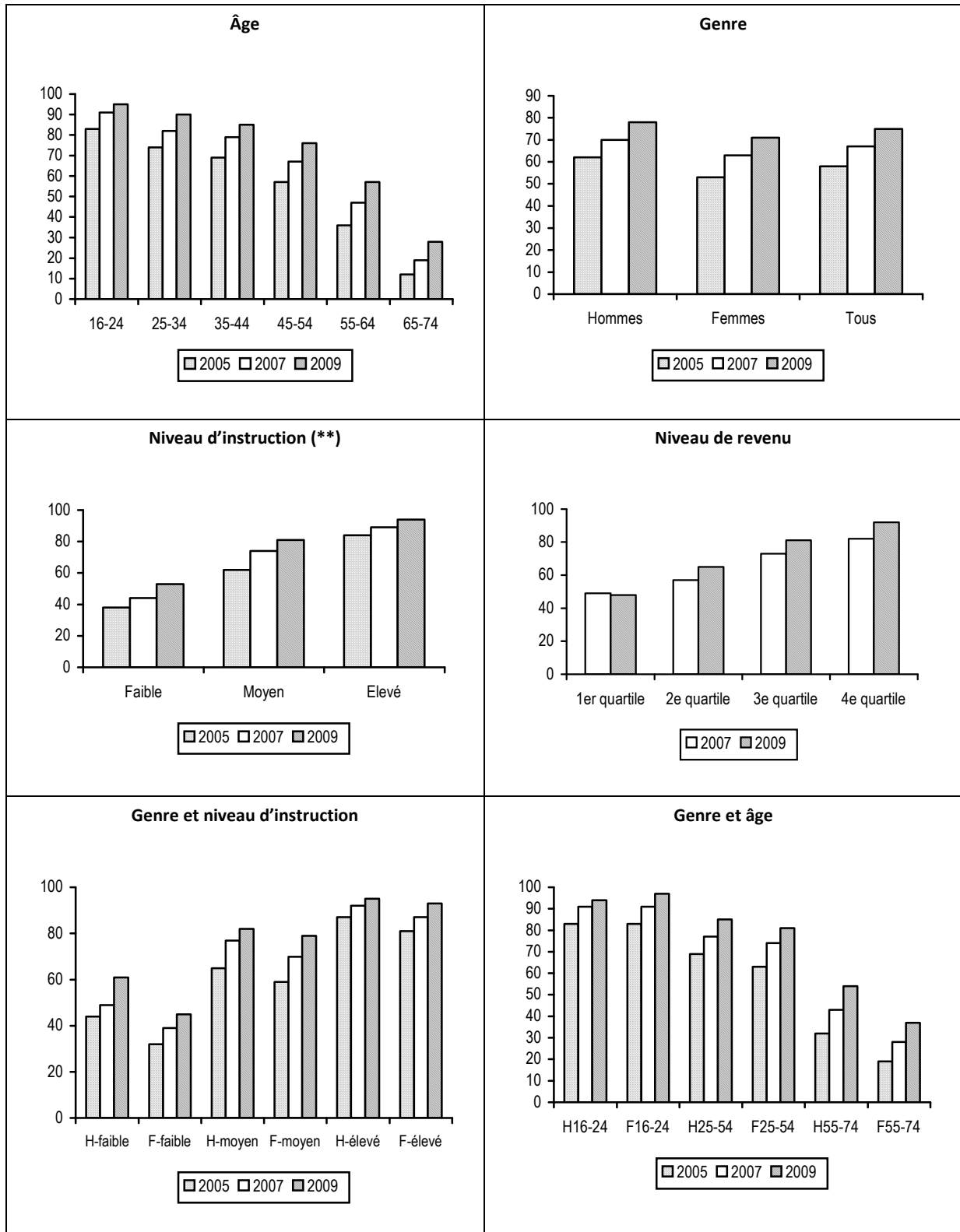
En Belgique, la diffusion d’internet s’est poursuivie à un rythme soutenu au cours des cinq dernières années, de 2005 à 2009 (+29.3% sur la période, soit +6.6% par an en moyenne). En 2009, la proportion d’utilisateurs d’internet dans la population belge de 15 à 75 ans s’élève à 75%, contre 58% en 2005. La proportion de ménages disposant d’une connexion internet est de 67% en 2009, contre 50% en 2005. Dans la tranche d’âge 25-54 ans, c’est-à-dire si on excepte les plus jeunes et les plus âgés, il y a actuellement 83% d’utilisateurs d’internet et parmi ceux-ci, les trois quarts utilisent internet tous les jours ou presque.

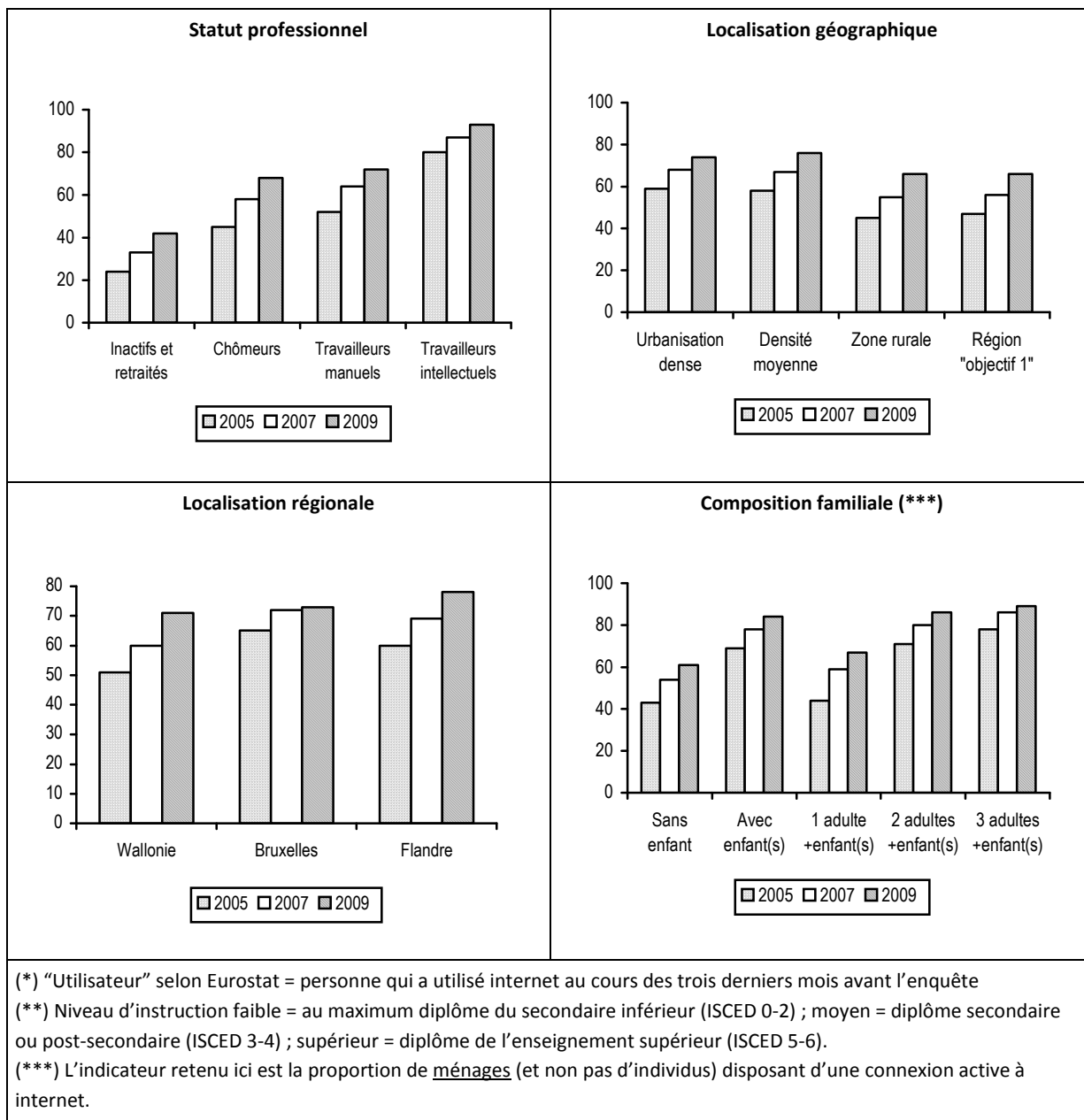
Pour évaluer dans quelle mesure cette expansion d’internet a réduit la fracture numérique, il faut répondre aux deux questions suivantes : l’expansion d’internet a-t-elle concerné toutes les catégories de la population, y compris les catégories défavorisées ? La fracture numérique – c’est-à-dire les écarts entre les différentes catégories – s’est-elle effectivement réduite avec la diffusion accrue d’internet ?

Comme le montrent les graphiques de la figure 1, l’augmentation de la proportion d’utilisateurs d’internet est visible dans toutes les catégories sociodémographiques habituellement utilisées pour mesurer les inégalités face aux TIC : l’âge, le genre, le niveau d’instruction, le niveau de revenu, le statut professionnel, la localisation géographique, la composition familiale.

9. Ce rapport se réfère aux données collectées et publiées par le SPF Économie et statistiques (Statbel), dont les enquêtes alimentent la base de données Eurostat sur la société de l’information. Les données les plus récentes au moment de la rédaction de cette étude (octobre 2010) sont celles de 2009.

Figure 1
Évolution de la proportion d'utilisateurs d'internet (au sens Eurostat *) dans la population belge, 2005-2009





Source : Statbel et Eurostat, calculs FTU

Quelques commentaires supplémentaires peuvent être formulés à la lecture de ces graphiques :

- Les écarts entre hommes et femmes se concentrent parmi les personnes qui ont un niveau d'instruction faible et les plus de 55 ans (où on trouve aussi moins de femmes diplômées). Pour les autres niveaux d'instruction et les autres tranches d'âge, les disparités de genre sont faibles.
- Les personnes à faible revenu (1^{er} quartile) sont la seule catégorie qui n'a pas connu d'augmentation du nombre d'utilisateurs d'internet au cours des dernières années.
- Les disparités géographiques n'ont pas disparu. Les situations défavorables concernent les personnes vivant dans des zones rurales (faible densité de population) et dans des régions économiquement

défavorisées (zones « objectif 1 ») qui comptent davantage de chômeurs. Quant à l'écart entre la Wallonie et la Flandre, il s'est significativement réduit au cours des cinq dernières années.

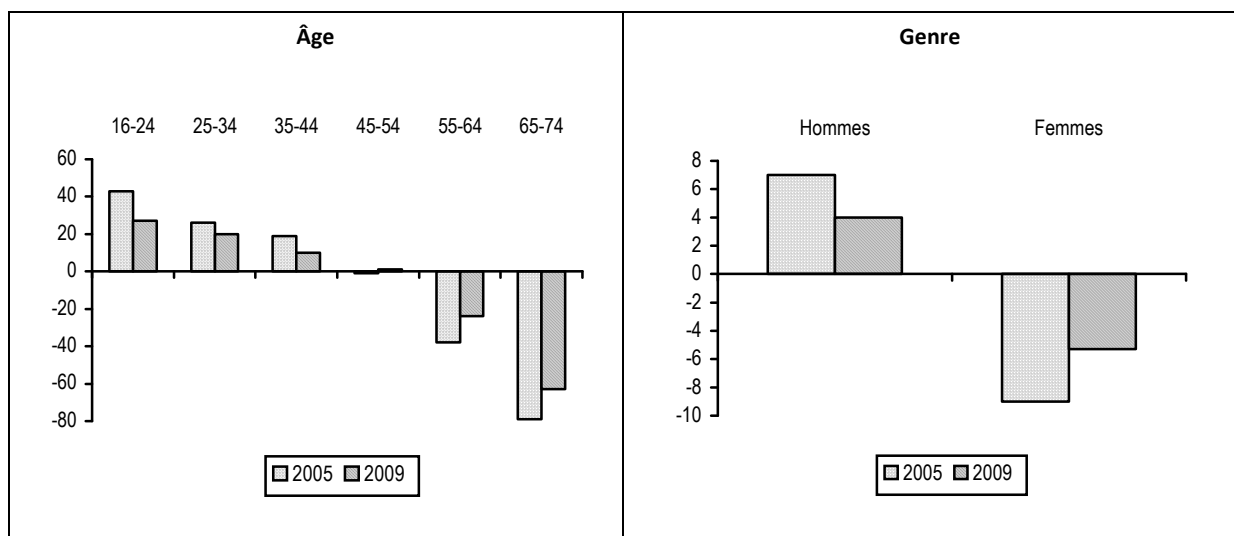
- Les données relatives à la connexion internet des ménages montrent que la présence d'enfants dans le ménage est un facteur favorable à la présence d'une connexion internet. Ces données mettent également en évidence un groupe défavorisé : les ménages monoparentaux (un seul adulte avec un ou plusieurs enfants), parmi lesquels seulement 67% disposent d'une connexion, contre 84% pour l'ensemble des ménages avec enfants. L'écart relatif entre les familles monoparentales et la moyenne des familles avec enfant(s) s'est toutefois réduit : il était de 36% en 2005, il est de 20% en 2009.
- Sur les cinq dernières années, les taux de croissance les plus élevés sont observés dans certains groupes où les pourcentages d'utilisateurs étaient les plus bas : les seniors (+58% chez les 55-64 ans, + 133% chez les 65-74 ans), les demandeurs d'emploi (+51%), les habitants des zones rurales (+47%), les adultes de 25 à 54 ans ayant un niveau d'instruction faible (+41%), les Wallons (+39%). Pour rappel, le taux de croissance moyen est 29.3%. Ceci indique donc un effet de rattrapage chez ces groupes.

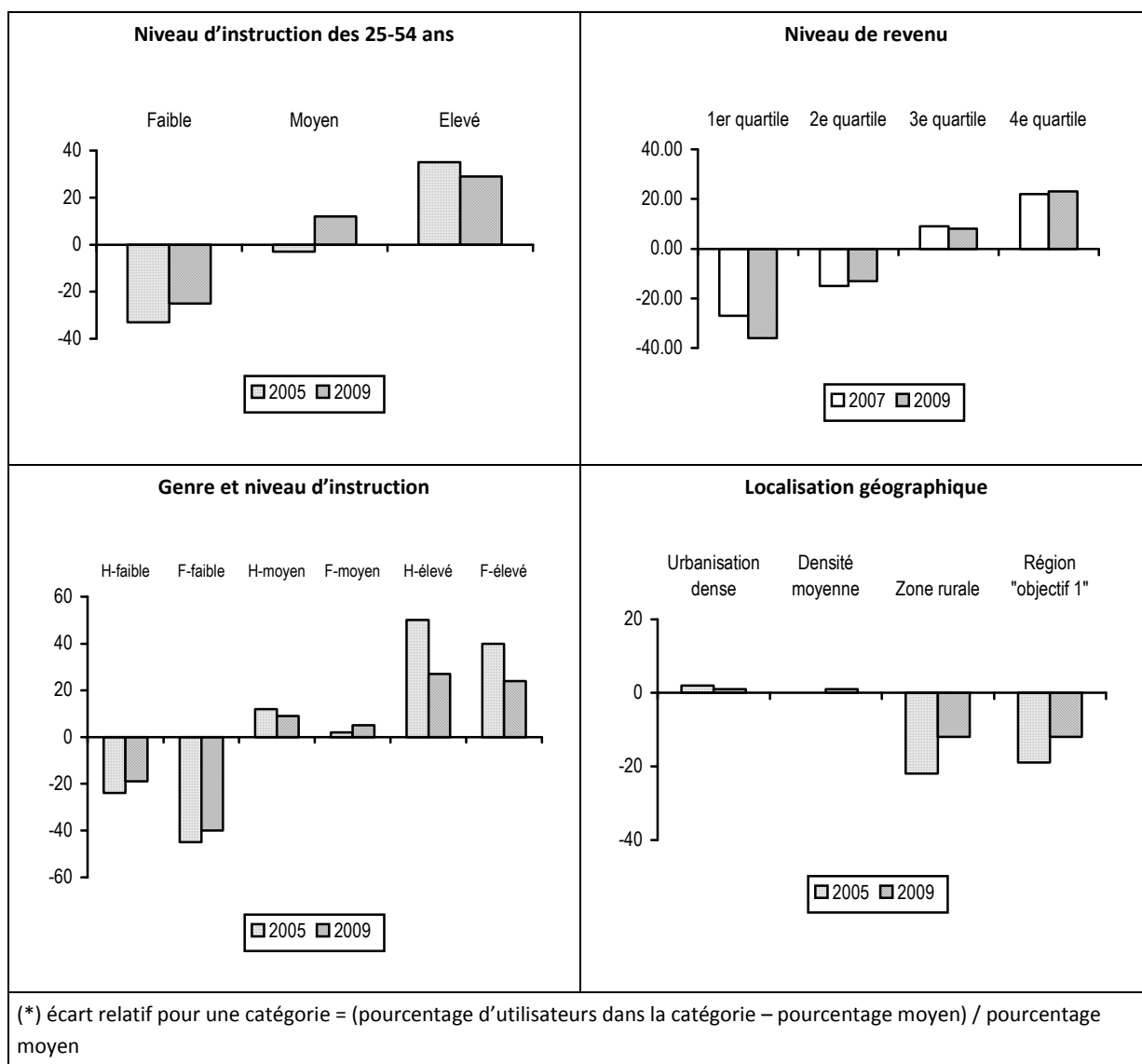
2.2 LA FRACTURE NUMÉRIQUE S'EST-ELLE EFFECTIVEMENT RÉDUITE EN BELGIQUE ?

Intuitivement, oui, puisque la diffusion d'internet s'élargit et qu'un effet de rattrapage est constaté. Cependant, la fracture numérique ne se mesure pas au nombre total de personnes connectées ou non, mais aux écarts entre les différentes catégories pour une même variable sociodémographique. Ces écarts se sont-ils vraiment réduits ? En d'autres termes, pour chaque variable, les catégories extrêmes se sont-elles rapprochées de la moyenne ? Ce calcul (figure 2) a été effectué de manière simplifiée (calcul des écarts relatifs par rapport à la moyenne) pour quelques variables de la figure 1.

Figure 2

Réduction de la fracture numérique au premier degré : évolution des écarts relatifs par rapport à la moyenne du pourcentage d'utilisateurs, pour quelques variables sociodémographiques (*)





Source : Statbel et Eurostat, calculs FTU

La lecture de ces graphiques montre que les écarts par rapport à la moyenne se sont réduits entre 2005 et 2009 pour toutes les variables sociodémographiques prises en compte, sauf pour le revenu. Dans ce cas, les écarts entre le premier et le quatrième quartile ont augmenté.

Si l'on s'en tient à la fracture numérique au premier degré, c'est-à-dire celle qui concerne les inégalités d'accès aux TIC, on peut affirmer que l'objectif général du plan national de lutte contre la fracture numérique, qui était de "réduire d'un tiers, entre 2005 et 2009, la proportion de citoyens qui ne sont pas capables aujourd'hui d'utiliser les TIC" a été atteint. En effet, la proportion de non-utilisateurs dans l'ensemble de la population a été réduite de plus d'un tiers : de 42% à 25% de la population, ce qui constitue une baisse relative de 40%. Le nombre de ménages ne disposant pas de connexion à internet a été réduit d'un tiers (de 50% à 33%). Ces chiffres bruts ne disent toutefois rien de la réduction des inégalités au sein de la population, contrairement aux graphiques de la figure 2.

La déclaration européenne de Riga, à laquelle la Belgique a souscrit en juin 2006, a fixé des objectifs plus précis : réduire de moitié la fracture numérique entre 2005 et 2010, en particulier au bénéfice des groupes

cibles suivants : les personnes âgées, les personnes handicapées, les personnes ayant un faible niveau d'éducation, les demandeurs d'emploi, les minorités ethniques, les habitants des régions moins développées, ainsi que les disparités de genre¹⁰. En Belgique, la figure 2 montre que les objectifs de la déclaration de Riga sont déjà atteints ou presque atteints en 2009 pour certains groupes cibles : c'est le cas des 55-64 ans, des habitants des zones rurales, ainsi que des disparités entre hommes et femmes. En revanche, pour d'autres groupes cibles, notamment les personnes ayant un faible niveau d'instruction et les personnes vivant dans des ménages à faible revenu, ces objectifs sont loin d'être atteints.

2.3 LES EXCLUS DES TIC

Le tableau suivant indique le pourcentage de la population totale qui n'utilise jamais l'ordinateur ou internet. Il s'agit de la population concernée par l'exclusion numérique au premier degré. Malgré les progrès considérables accomplis au cours des cinq dernières années, les moins diplômés, les plus de 55 ans et les personnes sans activité économique (retraités et inactifs) restent les plus exposés à l'exclusion numérique. L'écart entre les hommes et les femmes est également important, surtout parmi les plus de 55 ans.

Tableau 1
Fracture numérique au premier degré :
population non utilisatrice de l'ordinateur ou d'internet – Belgique, 2009
en % de la population totale 16-74 ans

	Tous	Age			Sexe		Niveau de diplôme			Activité		
		16-74	16-24	25-54	55-64	H	F	SI	SS	SU	T	R
Personnes n'ayant jamais utilisé internet	20	2	11	37	17	24	40	14	4	9	49	21
Personnes n'ayant jamais utilisé un ordinateur	18	5	10	33	15	21	37	12	2	8	45	19

Source : EUROSTAT, 2009

2.4 QUELQUES ÉLÉMENTS DE COMPARAISON INTERRÉGIONALE ET INTERNATIONALE

Au niveau de la Belgique, la différence principale entre les trois Régions se situe au niveau de la fracture numérique au *premier degré*, c'est-à-dire en termes d'accès aux TIC : la proportion d'utilisateurs d'internet dans la population est significativement plus faible en Wallonie qu'à Bruxelles et en Flandre, selon les données de Statbel. Toutefois, comme le montre l'avant-dernier graphique de la figure 1, l'écart entre les Régions s'est réduit au cours des cinq dernières années.

10. La méthode de calcul proposée à Riga est de "réduire de moitié, d'ici 2010, les disparités entre la moyenne de la population et certains groupes défavorisés". C'est cette méthode qui a été utilisée dans la figure 2.

Tableau 2
Fracture numérique au premier degré : proportion d'utilisateurs d'internet selon la Région – 2009
% d'utilisateurs au cours des trois derniers mois par rapport à la population totale

	Belgique	Flandre	Bruxelles	Wallonie
Total	75	77	73	70
Hommes, 16-24 ans	94	97	93	91
Femmes, 16-24 ans	92	97	90	97
Hommes, 25-54 ans	85	88	79	82
Femmes, 25-54 ans	81	86	71	76
Hommes, 55-74 ans	54	57	50	45
Femmes, 55-74 ans	37	40	43	31
Niveau d'instruction faible	53	55	51	50
Niveau d'instruction moyen	81	84	76	75
Niveau d'instruction élevé	94	96	95	91

Source : Statbel, 2009

On notera toutefois que l'enquête de l'AWT donne, pour la Wallonie, des pourcentages qui sont systématiquement supérieurs à ceux de l'enquête Statbel, depuis de nombreuses années. Ainsi, en 2009, l'enquête de l'AWT a recensé 74% d'utilisateurs en Wallonie, contre 70% selon Statbel. L'AWT attribue cet écart à une différence de méthodologie entre les deux enquêtes¹¹.

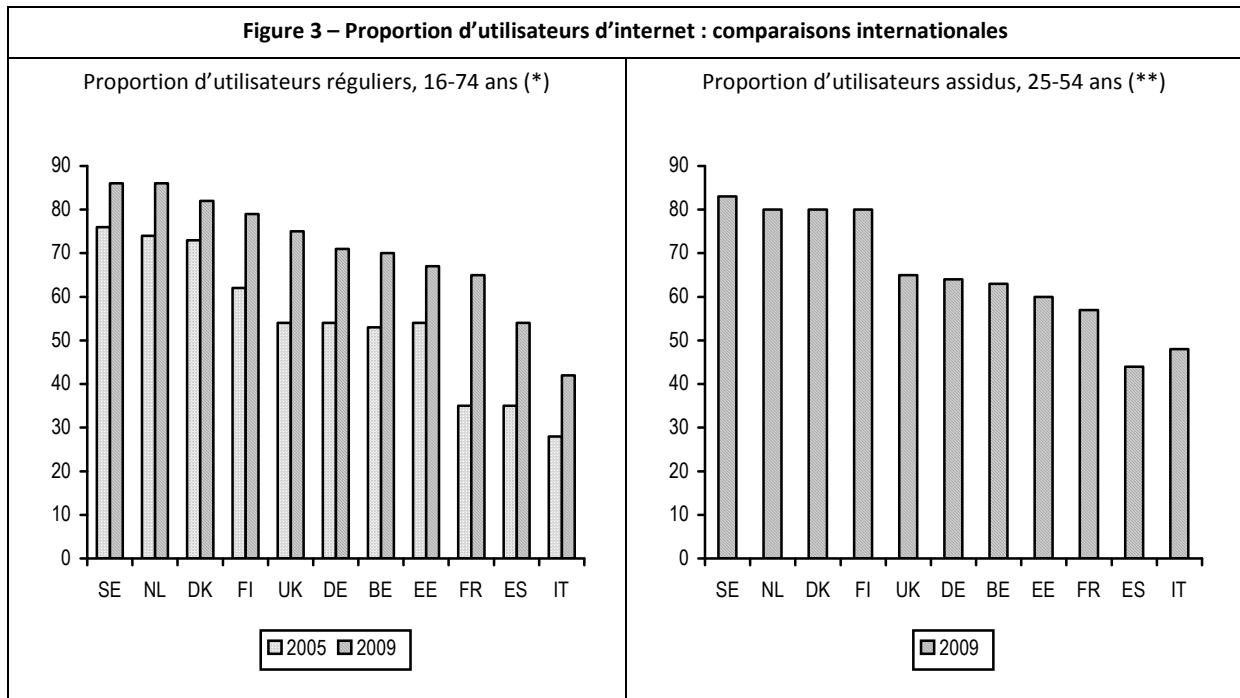
Les comparaisons avec d'autres pays de l'Union européenne, et plus particulièrement avec les pays voisins, montrent que, sur le plan de l'accès, la Belgique se situe significativement au-dessus de la moyenne européenne. Bien qu'un raisonnement en termes de scores soit toujours un peu réducteur, on peut distinguer en Europe un groupe leader, essentiellement nordique (SE, DK, FI, NL), suivi d'un second groupe, tiré par le Royaume-Uni et comprenant notamment l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, l'Estonie, et, un peu en retrait, la France.

La figure 3 ci-dessous confronte deux indicateurs de comparaison internationale :

- la proportion d'utilisateurs réguliers d'internet (au moins une fois par semaine) dans la population âgée de 16 à 74 ans – indicateur actuellement utilisé par Eurostat ;
- la proportion d'utilisateurs assidus d'internet (tous les jours ou presque) dans la population âgée de 25 à 54 ans.

Ce second indicateur réduit les écarts dus à la structure démographique (notamment la proportion plus ou moins importante de personnes âgées d'un pays à l'autre). La position favorable de la Belgique apparaît plus clairement si on utilise ce second indicateur, qui "corrige" le biais induit par la population vieillissante.

11. En stratifiant l'échantillon selon les caractéristiques des ménages, et non pas des individus, et en interrogeant une personne de référence du ménage qui s'exprime au nom des autres, l'enquête Statbel sous-évaluerait le nombre d'individus utilisateurs d'internet. En revanche, en n'interrogeant les individus que par téléphone fixe ou mobile, l'AWT sous-évaluerait le nombre d'individus non utilisateurs des TIC.



(*) Utilisateurs réguliers = au moins une fois par semaine en moyenne au cours des trois derniers mois

(**) Utilisateurs assidus = tous les jours ou presque

Source : Eurostat, août 2010

3. UN PROFIL STATISTIQUE DES UTILISATEURS D'INTERNET EN BELGIQUE

Dans les tableaux de cette section qui se réfèrent à l'enquête Eurostat/Statbel, les pourcentages sont exprimés, sauf indication contraire, par rapport à la population de référence des individus qui ont "utilisé internet au moins une fois au cours des trois derniers mois" (Eurostat). Cette population sera appelée *utilisateurs d'internet*. Le tableau 3 ci-dessous montre que 95% des personnes de cette population de référence utilisent internet au moins une fois par semaine. Le terme *utilisateurs d'internet* selon Eurostat/Statbel est donc une bonne approximation de la population des utilisateurs réguliers d'internet.

3.1 L'ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENCE D'UTILISATION D'INTERNET

Une fois que la barrière de l'accès est franchie, la plupart des utilisateurs d'internet en font un usage régulier. Parmi les personnes de 16 à 74 ans qui ont utilisé internet au cours des trois derniers mois (définition Eurostat d'un "utilisateur"), 94% l'ont utilisé au moins une fois par semaine en 2009 (92% en 2005). Il n'y a pas de variation significative selon les différentes catégories sociodémographiques.

Parmi ces utilisateurs, l'enquête Statbel/Eurostat permet de repérer un groupe d'utilisateurs assidus : ceux qui utilisent internet tous les jours ou presque, qui représentent 75% des utilisateurs. La proportion d'utilisateurs assidus a significativement augmenté au cours des dernières années, passant de 66% des utilisateurs en 2005 à 75% en 2009. Elle est supérieure à la moyenne dans la tranche d'âge de 16 à 34 ans, parmi les diplômés de l'enseignement supérieur, dans les ménages à revenu élevé (4^{ème} quartile) et chez les travailleurs intellectuels. Elle est significativement inférieure à la moyenne chez les plus de 65 ans, parmi les personnes de plus de 25 ans ayant un niveau d'instruction faible, dans les ménages à faible revenu (1^{er} quartile), chez les travailleurs manuels et les demandeurs d'emploi, ainsi que dans les ménages qui ne disposent pas d'une connexion à large bande.

Tableau 3
Fréquence d'utilisation d'internet par ses utilisateurs – Belgique, 2009
en % de la population utilisatrice d'internet

	Tous	Age			Sexe		Niveau de diplôme			Activité		
		16-74	16-24	25-54	55-64	H	F	SI	SS	SU	T	R
Utilisateurs assidus (tous les jours ou presque)	75	81	75	68	76	72	67	72	85	76	67	63
Utilisateurs non assidus mais réguliers (au moins une fois par semaine)	19	16	19	23	20	23	24	24	12	19	23	27
Utilisateurs occasionnels (moins d'une fois par semaine)	6	3	6	9	4	5	9	4	3	5	10	10

Source : EUROSTAT, 2009

La proportion d'utilisateurs réguliers (assidus ou non) est assez constante en fonction des différentes variables. Les assidus sont un peu moins nombreux chez les plus âgés, les moins diplômés et les demandeurs d'emploi, mais cela est compensé par une proportion plus élevée d'utilisateurs réguliers mais non assidus. Les utilisateurs occasionnels sont légèrement plus nombreux parmi les inactifs et les demandeurs d'emploi.

3.2 LA DIVERSIFICATION DES LIEUX D'UTILISATION D'INTERNET

Le tableau 4 montre clairement que le domicile est le lieu privilégié d'utilisation de l'ordinateur et d'internet, dans toutes les catégories de la population utilisatrice. L'utilisation dans d'autres lieux que le domicile, le travail ou une institution de formation, c'est-à-dire dans les points d'accès publics, les cybercafés ou les transports, reste assez minoritaire.

Tableau 4
Lieux d'utilisation d'internet par ses utilisateurs – Belgique 2009
en % de la population utilisatrice d'internet

	Tous	Âge			Sexe		Niveau de diplôme			Activité		
	16-74	16-24	25-54	55-64	H	F	SI	SS	SU	T	R	C
Domicile	92	93	92	92	93	91	91	92	93	92	92	85
Lieu de travail	40	15	52	26	42	37	13	32	68	58	5	9
Lieu de formation	12	49	4	–	11	13	19	13	6	4	4	–
Dans le réseau de relations (parents, voisins, amis)	20	43	16	7	21	18	19	19	21	16	11	27
Autres lieux	7	11	6	3	8	5	4	6	9	6	5	5
Via un portable et une connexion wifi hors du domicile ou du travail	18	25	17	15	19	17	14	18	20	17	14	19

Source : EUROSTAT, 2009

La plupart des utilisateurs d'internet (92% en 2009) ont un accès à domicile. Cette proportion a augmenté au cours des dernières années (81% en 2005). Les seules catégories qui s'écartent un peu de la moyenne sont les demandeurs d'emploi (85%) et les personnes vivant dans un ménage à faible revenu (83%). Les lieux d'utilisation d'internet se sont considérablement diversifiés au cours des dernières années : 20% des utilisateurs accèdent aujourd'hui à internet dans leur réseau de relations (voisins, amis, parents), contre 8% en 2005. Cette proportion est la plus élevée chez les moins de 35 ans, les étudiants, les demandeurs d'emploi et les professionnels des TIC. Cette diversification va encore augmenter avec le développement de l'internet mobile.

Par ailleurs, il n'y a que très peu de personnes qui utilisent internet au travail sans l'utiliser aussi à domicile : seulement 3% des utilisateurs.

L'accès à internet sur le lieu de travail est nettement moins fréquent que l'accès à domicile. Dans la tranche d'âge 25-54 ans, qui est celle de la pleine activité professionnelle, seulement 52% des personnes utilisent internet au travail en 2009 (40% en 2005), avec un effet d'âge de plus en plus défavorable aux travailleurs vieillissants (59% chez les 25-34 ans et 45% chez les 45-54 ans, contre respectivement 42% et 37% en 2005). Dans cette même tranche d'âge, les hommes sont plus nombreux que les femmes à utiliser internet au travail (56% contre 49%) et les travailleurs intellectuels plus nombreux que les travailleurs manuels (68% contre 22%) ; l'écart le plus important concerne le niveau d'instruction : 78% des diplômés de l'enseignement supérieur contre 20% de ceux qui n'ont pas de diplôme secondaire. Les personnes de 25 à 54 ans qui utilisent internet uniquement sur leur lieu de travail, sans y accéder à domicile, ne représentent plus que 3% des utilisateurs en 2009, contre encore 12% en 2005.

L'utilisation de l'ordinateur et d'internet sur le lieu de travail est étroitement liée au type de métier et à la branche d'activité. Le tableau 5 indique des écarts importants selon les branches d'activité.

Tableau 5
Pourcentage d'utilisateurs des TIC dans le cadre du travail, selon différentes catégories de branches d'activité (2008)
dans les entreprises d'au moins 10 salariés

Secteur d'activité	% de salariés utilisateurs réguliers d'ordinateurs (en % de l'emploi total)	% de salariés utilisateurs réguliers d'internet (en % de l'emploi total)	% de salariés utilisateurs réguliers d'internet (en % des utilisateurs d'ordinateurs)
Tous secteurs, sauf finance	58	43	74
Industrie manufacturière	59	38	64
Construction	32	29	89
Commerce et réparations *	74	45	61
Transports et communications *	60	42	69
Services aux entreprises	60	52	86
Culture, presse, loisirs *	82	76	93

Source : Eurostat, 2008 (= données de 2007)*

En dépit du fait que les données Eurostat manquent pour certaines branches importantes, à la fois en termes d'emploi et en termes d'utilisation des TIC (banques et assurances, administration publique, éducation, santé, c'est-à-dire 36% de l'emploi salarié en Belgique), les données du tableau 5 mettent en évidence deux réalités. D'abord, les écarts entre secteurs sont importants. Dans certains secteurs (industrie manufacturière, commerce), un tiers des travailleurs qui utilisent l'informatique n'ont pas accès à internet. Ceci renvoie à des différences dans la structure de l'emploi, la nature des métiers et leur rapport avec la technologie. Ensuite, l'usage d'internet dans le cadre du travail est nettement moins répandu que dans le cadre domestique : il concerne moins de la moitié des salariés dans la plupart des secteurs, à l'exception des services culturels et de loisirs. Ici aussi, la nature des emplois, davantage que le seul statut professionnel, semble être un facteur important de différenciation.

Les données du tableau 4 indiquent également une diversification des lieux d'utilisation d'internet, qui se confirme si on compare avec les années précédentes. Au cours des dernières années, la proportion d'utilisateurs à domicile ou dans le réseau de relations (parents, voisins ou amis) a augmenté beaucoup plus vite que la proportion d'utilisateurs au travail. La proportion d'utilisateurs "nomades", qui recourent à une connexion mobile en dehors du domicile ou du lieu de travail, est passée de 12% en 2008 à 18% en 2009. À cet égard, les résultats de l'enquête AWT sont instructifs. Les utilisateurs wallons d'internet utilisent en moyenne 2.17 lieux différents pour accéder à internet. Parmi un éventail de lieux d'accès comprenant le domicile, le travail, l'institution de formation, le domicile de parents ou d'amis, les points d'accès publics commerciaux ou non et les lieux de voyage, 30% des utilisateurs d'internet n'utilisent qu'un seul lieu d'accès, 34% en utilisent deux, 26% en utilisent trois et 10% au moins quatre.

L'enquête annuelle de l'AWT fournit également des indications sur les préférences des utilisateurs de points d'accès publics à internet (tableau 6). Ce tableau montre un intérêt décroissant pour les points d'accès publics fixes, notamment les cybercafés, et un intérêt croissant, mais très récent, pour les points d'accès publics wifi.

Tableau 6
Préférences des utilisateurs wallons qui fréquentent des points d'accès publics à internet
en % des utilisateurs ayant recours aux points d'accès publics, chiffres de 2005 à 2008

	2005	2006	2007	2008
Cybercafés	68	44	42	26
Accès publics dans des lieux scolaires	24	16	18	14
Bibliothèques publiques	19	19	14	11
Bornes interactives	14	14	10	8
Espaces publics numériques (EPN)	9	9	6	6
Centres de la Région wallonne ou du FOREM	6	5	8	4
Accès wifi dans des hôtels		7	21	33
Hotspots (gares, stations service, aéroports, etc.)		7	17	17
Accès wifi dans la rue			13	17

Source : AWT, 2009

3.3 LES MOTIVATIONS DES NOUVEAUX UTILISATEURS

Les enquêtes Statbel/Eurostat apprennent peu de choses sur les motivations des utilisateurs d'internet. C'est dans l'enquête AWT que l'on trouve quelques indications à ce sujet. Cette enquête s'est intéressée aux motivations des nouveaux utilisateurs d'internet en 2007 et en 2008. Ces nouveaux arrivants au cours de l'année écoulée constituent, en 2008, 8% des utilisateurs. On y trouve une proportion élevée de personnes appartenant à des catégories moins utilisatrices d'internet jusqu'à présent, c'est à dire des personnes de 45 ans et plus, des chômeurs, des ouvriers et des inactifs de moins de 65 ans. Le tableau 10 reprend les motivations de ces nouveaux utilisateurs. Parmi celles-ci, la possibilité de rechercher des informations, le côté pratique d'internet et la communication avec d'autres personnes ont joué un grand rôle dans leur décision d'utiliser internet.

Tableau 7
Motivations des nouveaux utilisateurs
en % des individus wallons utilisant internet depuis moins d'un an

Motivation des nouveaux internautes	2007	2008
La possibilité de rechercher des informations	45%	47%
C'est pratique – cela facilite la vie	40%	39%
La communication avec d'autres personnes	30%	37%
La curiosité – l'effet de mode – être moderne	34%	27%
Le travail (obligation professionnelle)	17%	22%
Les jeux ou les loisirs en ligne	14%	22%
Voir et modifier des photos prises avec un appareil numérique	17%	21%
Les études – une formation	10%	16%

La demande des enfants	16%	16%
La banque par internet	15%	15%
La recherche d'emploi	/	15%
Le téléchargement de musique ou de vidéos	17%	13%
La télévision numérique	6%	7%
Les achats par internet	4%	6%

Source : AWT, 2009

Toujours d'après cette enquête de l'AWT, plusieurs autres éléments contextuels peuvent influencer le choix personnel de faire usage d'internet : l'utilisation par le conjoint et/ou l'entourage social, le fait de déjà posséder un ordinateur et une connexion à domicile, mais aussi le fait d'être déjà familiarisé avec l'utilisation d'un gsm, des guichets automatiques bancaires ou des possibilités de programmation des équipements audiovisuels (magnétoscopes, dvd, photo, etc.).

3.4 QUELQUES ÉLÉMENTS DE COMPARAISON INTERRÉGIONALE ET INTERNATIONALE

Au sein de la population utilisatrice d'internet, les différences interrégionales en termes de fréquence d'utilisation (tableau 8) sont beaucoup plus faibles qu'en termes d'inégalités d'accès (tableau 2).

Tableau 8
Fréquence et lieux d'utilisation d'internet par ses utilisateurs – 2009
en % de la population utilisatrice d'internet

	Belgique	Flandre	Bruxelles	Wallonie
Fréquence d'utilisation				
Utilisateurs assidus (tous les jours ou presque)	75	74	77	76
Utilisateurs non assidus mais réguliers (au moins une fois/semaine)	19	20	17	19
Utilisateurs occasionnels (moins d'une fois / semaine)	6	6	6	5
Lieux d'utilisation				
À domicile	92	94	85	90
Sur le lieu de travail	40	40	44	38
Sur le lieu de formation	12	12	12	12
Dans le réseau de relations (amis, voisins, parents)	20	17	27	23
Dans d'autres lieux (publics ou commerciaux)	8	7	10	4
Via un portable et une connexion wifi hors du domicile ou du travail	18	–	–	–

Source : Statbel, 2009

Les proportions d'utilisateurs assidus, réguliers ou occasionnels sont quasi identiques. Au niveau des lieux d'utilisation, c'est la Région bruxelloise qui se singularise : les utilisateurs à domicile y sont moins nombreux qu'en Flandre et en Wallonie, mais l'utilisation chez des parents ou amis, dans d'autres lieux publics ou

commerciaux et via des connexions mobiles est beaucoup plus fréquente que dans deux autres Régions. L'utilisation d'internet sur le lieu de travail est la plus répandue à Bruxelles.

On peut donc conclure de cet aperçu de données quantitatives que les différences entre la Flandre, Bruxelles et la Wallonie concernent essentiellement la fracture numérique au premier degré. Une fois que la barrière de l'accès est franchie, les différences sont faibles.

Quand on compare la situation de la Belgique avec celle des pays voisins (Allemagne, France, Luxembourg, Pays-Bas et Royaume-Uni), il faut d'abord noter des écarts significatifs en termes de fracture numérique au premier degré : le pourcentage d'utilisateurs d'internet dans la population totale de 16 à 74 ans est de 87% aux Pays-Bas, 81% au Luxembourg, 76% au Royaume-Uni, 75% en Allemagne, 69% en Belgique et 62% en France (2008). Le tableau 9 compare la fréquence d'utilisation d'internet et les lieux d'utilisation en Belgique et dans les pays voisins.

Tableau 9
Fréquence et lieux d'utilisation d'internet par ses utilisateurs – Belgique et pays voisins, 2009
en % de la population ayant utilisé internet au cours des trois derniers mois

	BE	DE	FR	LU	NL	UK
Fréquence d'utilisation d'internet						
Utilisateurs assidus (tous les jours ou presque)	75	72	73	84	84	74
Utilisateurs non assidus mais réguliers (au moins une fois par semaine)	19	20	20	13	14	20
Utilisateurs occasionnels (moins d'une fois par semaine)	6	8	7	3	2	6
Lieux d'utilisation d'internet						
À domicile	92	93	87	95	98	94
Sur le lieu de travail	40	42	39	47	55	44
Sur le lieu de formation	12	10	9	11	14	15
Dans le réseau de relations (amis ou parents)	20	22	36	17	20	28
Dans d'autres lieux (publics ou commerciaux)	8	13	13	17	6	12
Via un portable et une connexion wifi hors du domicile ou du travail	18	31	21	51	20	26

Source : Eurostat, 2009

Le domicile s'impose comme le lieu d'utilisation privilégié dans les six pays. Les utilisateurs belges sont moins nombreux que leurs voisins à utiliser internet sur leur lieu de travail. Le constat est d'autant plus paradoxal que les travailleurs belges sont aussi nombreux que leurs voisins et plus nombreux que la moyenne européenne à utiliser l'informatique dans leur travail. Enfin, la diversification des lieux d'utilisation est beaucoup moins accentuée en Belgique que dans les pays voisins, notamment l'utilisation dans le réseau de relations, dans des points d'accès publics ou commerciaux et via des connexions mobiles. Cette diversification est assez récente en Belgique (par exemple : de 8% à 20% pour l'utilisation dans le réseau de relations entre 2008 et 2009), mais elle n'a pas l'ampleur de ce qui est observé dans les pays voisins.

4. LES DOMAINES D'UTILISATION D'INTERNET

La mesure de la réduction de la fracture numérique ne peut se limiter aux inégalités d'accès. Il importe en effet de la considérer dans un sens plus large, pour prendre également en compte les inégalités dans les usages, qui sont notamment dues à une inégale répartition des connaissances et des compétences, parmi ceux qui sont déjà connectés. Le baromètre de la fracture numérique, mis au point par Statbel dans le cadre du programme de travail Eurostat, ne mesure pas vraiment l'évolution des usages, mais plutôt celle des utilisations des TIC – rappelons que la notion d'usage couvre non seulement l'utilisation d'une technologie, mais aussi les comportements, les attentes et les représentations des utilisateurs. Une fois cette précaution prise, on peut néanmoins déceler quelques grandes tendances dans l'évolution des utilisations d'internet et des TIC au cours des cinq dernières années.

4.1 UNE VUE D'ENSEMBLE DES DOMAINES D'UTILISATION D'INTERNET ET DES SERVICES EN LIGNE

Le tableau 10 indique la proportion d'utilisateurs d'internet (toujours au sens d'Eurostat) qui utilisent différents services en ligne en Belgique. Il s'agit des services qui font l'objet des enquêtes annuelles d'Eurostat sur la société de l'information. Ils ne couvrent pas la totalité du territoire d'usages des utilisateurs d'internet.

Tableau 10
Proportion d'utilisateurs d'internet ayant utilisé divers services en ligne au cours des trois derniers mois
 (% de la population d'utilisateurs d'internet au cours des trois derniers mois)

		2005	2007	2009
Activités de communication ou de divertissement	Communication via internet (toutes formes)	85	92	92
	Envoi et réception de courrier électronique	85	90	92
	Téléphone via internet, vidéoconférence	–	16	24
	Autres formes de communication (chat, etc.)	–	34	–
	Utilisation ou téléchargement de jeux, musique ou vidéo	29	34	44
	Téléchargement de logiciels	–	22	26
	Utilisation de web radios ou web télévisions	–	20	27
	Création ou partage de contenus en ligne	–	–	24
Activités de recherche d'informations	Recherche d'informations sur la santé ou la nutrition	33	38	44
	Recherche d'informations sur des biens et services	75	82	80
	Lecture de journaux ou magazines en ligne	22	25	46
Activités administratives	Interaction avec les pouvoirs publics (e-gov)	32	35	41
	Sites de recherche d'emploi	14	12	18
Activités commerciales	Services de voyage ou hébergement	–	51	45
	Banque en ligne	41	52	62
	Achats de biens ou services en ligne	27	31	47
	Vente de biens ou services, sites d'enchères	–	12	22

Source : données Eurostat / Statbel

Ce tableau montre un accroissement de la proportion d'utilisateurs dans la plupart des domaines au cours des dernières années, notamment la lecture de journaux ou magazines, la banque en ligne et les achats en ligne, dont l'utilisation a crû de plus de moitié. Outre le courrier électronique et la recherche d'informations sur les biens et services, qui constituent sans surprise le socle commun des utilisations d'internet, on peut distinguer un groupe de services en ligne qui sont utilisés par environ 40 à 50% des utilisateurs (en gras) et un autre groupe de services en ligne qui ne sont utilisés que par environ 20 à 25% des utilisateurs (en italique).

4.2 QUELQUES INDICES D'UNE INÉGALE RÉPARTITION DES UTILISATIONS D'INTERNET

SELON L'ÂGE

Parmi les utilisateurs d'internet, les jeunes de 16-24 ans présentent un profil contrasté par rapport aux tranches d'âge 25-34 ans et 35-44 ans, ainsi que par rapport aux suivantes. D'une part, certaines utilisations liées à la communication et au divertissement sont beaucoup plus répandues chez les 16-24 ans : le chat, les jeux et la musique, le téléchargement de logiciels, la web radio ou web télé. D'autre part, dans toutes les autres utilisations (recherche d'informations, démarches administratives, activités commerciales), les 25-34 ans et les 35-44 ans sont significativement plus nombreux que les 16-24 ans. Quant aux plus de 55 ans, ils se distinguent surtout des tranches d'âge précédentes (35-44 ans et 45-54 ans) par un moindre recours aux achats en ligne (sauf les services de voyage) et à la vente en ligne. Ces distinctions esquissent, en quelque sorte, les contours d'un « profil jeune », d'un « profil adulte » et d'un « profil senior » dans les utilisations d'internet.

SELON LE SEXE ET L'ÂGE

Les disparités de genre se manifestent surtout quand on les met en relation avec l'âge ou le niveau d'instruction. Certaines utilisations présentent un caractère sexué dans toutes les catégories d'âge : le téléchargement de logiciels et les sites d'enchère sont des activités majoritairement masculines, tandis que la recherche d'informations sur la santé et la nutrition est une activité majoritairement féminine, surtout en dessous de 55 ans. Chez les jeunes (16-24 ans), la publication de contenus sur le web est une activité plutôt féminine, mais elle est plutôt masculine dans les autres catégories d'âge. La lecture de journaux et magazines en ligne, l'utilisation de la web radio ou télé, l'utilisation de jeux, musique et vidéo, les achats en ligne, ainsi que l'interaction avec les pouvoirs publics, ne sont pas des activités sexuées chez les jeunes, mais elles sont plutôt masculines dans les autres tranches d'âge.

SELON LE SEXE ET LE NIVEAU D'INSTRUCTION

D'une manière générale, l'utilisation des services en ligne augmente avec le niveau d'instruction, sauf le divertissement audiovisuel, les sites d'enchère et la publication de contenus, qui sont peu sensibles à cette variable. Les disparités de genre se réduisent au fur et à mesure que le niveau d'instruction augmente, sauf dans certaines « citadelles » fortement sexuées : le téléchargement de logiciels et les achats en ligne pour les hommes, la santé et la nutrition pour les femmes. Les femmes ayant un faible niveau d'instruction utilisent nettement moins que la moyenne (et significativement moins que les autres femmes) la plupart des services en ligne, sauf le divertissement audiovisuel et la téléphonie sur internet.

SELON LE STATUT SOCIOPROFESSIONNEL

Les chômeurs recourent significativement moins que la moyenne aux services commerciaux, à l'exception des sites d'enchère ; ils utilisent un peu moins que la moyenne les services informationnels ; pour le reste, ils ne se

distinguent pas de la moyenne. La catégorie la plus singulière est celle des travailleurs manuels : à l'exception de la banque en ligne et des sites d'enchères, ils utilisent tous les autres services en ligne nettement moins que la moyenne ; l'écart entre travailleurs intellectuels et manuels est important, même pour les services de base (courrier et recherche d'informations). Quant aux étudiants et aux retraités, leurs profils ne se distinguent pas significativement de ceux de leurs catégories d'âge respectives.

SELON LA LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE

Les différences entre Flandre, Wallonie et Bruxelles se situent essentiellement au niveau des inégalités d'accès. Le profil des utilisateurs est semblable dans les trois Régions et les différences sont assez faibles. Elles sont généralement à l'avantage de la Flandre, sauf dans le domaine des services de communications avancés, du divertissement audiovisuel et du commerce électronique, où ce sont les Bruxellois et parfois les Wallons qui tirent la moyenne nationale vers le haut.

Par rapport aux pays voisins, la Belgique compte une proportion élevée d'utilisateurs assidus d'internet, mais ce n'est certainement pas dû à l'utilisation d'internet au travail : dans ce domaine, la Belgique se situe loin derrière ses voisins, alors que les structures économiques ne sont pas très dissemblables. L'éventail des utilisations d'internet est plus restreint en Belgique que dans les pays voisins. Enfin, pour certaines utilisations dans le domaine culturel et commercial ou en matière de communications avancées, la Belgique se situe étonnamment en dessous de la moyenne de l'Europe des 27 – alors qu'en matière d'accès à internet, la Belgique occupe une position assez favorable.

4.3 QUELQUES COMPARAISONS INTERRÉGIONALES ET INTERNATIONALES

COMPARAISONS ENTRE FLANDRE, WALLONIE ET BRUXELLES

Pour toute une série d'items du tableau 10, les différences entre les trois Régions du pays sont assez faibles, généralement avec un léger avantage pour la Flandre. C'est le cas des utilisations basiques d'internet (courrier et recherche d'informations sur les biens et services), de la banque en ligne, de l'interaction avec les pouvoirs publics, ainsi que des jeux. En revanche, certaines autres utilisations d'internet sont nettement plus contrastées entre Flamands, Bruxellois et Wallons, mais en sens divers et souvent à l'avantage des Bruxellois. Le tableau 11 (page suivante) ne reprend que les utilisations pour lesquelles il y a un écart interrégional important.

Ce tableau montre que, dans le domaine de la communication et du divertissement, les Bruxellois et les Wallons utilisent beaucoup plus que les Flamands la messagerie instantanée, la téléphonie sur internet, la radio ou télé sur le web, ainsi que la musique et les films. Les services de voyage et d'hébergement sont plus utilisés à Bruxelles et moins en Wallonie, de même que la lecture de journaux et magazines en ligne. Ce sont les Bruxellois qui achètent le plus sur internet, mais les Wallons qui vendent le plus. Les blogs sont moins utilisés en Flandre que dans les deux autres Régions.

Tableau 11 – Les utilisations d'internet pour lesquelles il y a des différences interrégionales significatives – 2009
en % de la population utilisatrice d'internet

	Belgique	Flandre	Bruxelles	Wallonie
Enseignement et formation (consulter des sites ou suivre un cours)	48	52	44	40
Messagerie instantanée	31	23	37	43
Téléphonie via internet, vidéoconférence	24	20	37	26
Utilisation de la web radio ou web TV	27	25	30	28
Télécharger ou écouter de la musique (autrement que par la web radio)*	31	26	38	37
Télécharger ou regarder des films (autrement que par la web TV) *	15	12	19	19
Services de voyages et d'hébergement	45	51	47	40
Lecture de journaux ou magazines en ligne	46	54	42	30
Acheter des biens ou des services	19	18	24	18
Vendre des biens ou des services	22	21	19	26
Lecture de blogs *	19	14	26	25
Création de blogs *	7	5	9	11

Source : Statbel 2009 ; * = données 2008

COMPARAISON AVEC LES PAYS VOISINS

Le tableau 12 compare les principales activités des utilisateurs d'internet dans les pays voisins, pour l'année 2008 (dernière année où les données sont disponibles pour les six pays). Le tableau montre clairement que la Belgique se situe nettement en deçà de ses voisins, et souvent en dessous de la moyenne européenne, pour la plupart des utilisations répertoriées.

Tableau 12 – Les utilisations d'internet : comparaisons européennes – 2008
en % de la population utilisatrice internet

	EU-27	BE	DE	FR	LU	NL	UK
Envoi et réception de courrier électronique	85	91	89	83	92	95	87
Services de communication avancés	57	41	53	72	70	58	47
Téléchargement et utilisation de musique, de films et/ou de jeux	49	36	48	58	56	57	47
Utilisation les services bancaires sur internet	47	57	51	59	60	79	49
Recherche d'informations sur la santé	45	36	54	57	54	53	34
Lecture de journaux ou magazines en ligne	41	30	28	33	51	49	48
Recherche d'informations sur les sites web des pouvoirs publics	41	21	41	59	52	56	34
Achat de biens ou de services pour usage personnel	40	20	56	41	45	50	64
Vente de biens et de services	16	15	24	15	15	29	–
Publication et partage de contenus créés par soi-même	19	8	19	25	19	22	24

Source : Eurostat, 2008

5. LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

5.1 UNE ÉVALUATION DES COMPÉTENCES INSTRUMENTALES DES UTILISATEURS

Les enquêtes Eurostat et Statbel évaluent les compétences numériques (*e-skills*) en mesurant une série de capacités opérationnelles dans la manipulation de l'ordinateur et d'internet. La question des compétences est bien sûr beaucoup plus vaste qu'une simple mesure de capacités pratiques, effectuée à partir des déclarations des utilisateurs eux-mêmes. Il faut donc interpréter les données suivantes pour ce qu'elles sont : une mesure limitée à certaines compétences instrumentales.

Cette mesure n'est pas effectuée tous les ans. Les dernières données datent de 2007 et les prochaines seront collectées fin 2010 (disponibilité annoncée en 2011). Ceci concerne tous les tableaux de cette section (tableaux 13 à 16).

Les résultats d'enquête sont présentés en deux tableaux distincts. Le premier (tableau 13) présente les données par tranche d'âge de 10 ans, de 16 à 64 ans. Il permet de tester l'hypothèse selon laquelle les plus jeunes, parfois appelés « natifs numériques », seraient bien plus nombreux que leurs aînés à posséder les compétences instrumentales dans la manipulation de l'ordinateur et d'internet. Le second (tableau 14) prend en considération les autres variables : le genre, le niveau d'instruction et l'activité.

Tableau 13
Proportion d'individus ayant réalisé certaines tâches sur ordinateur et sur internet, par tranche d'âge (2007)
en % de la population utilisatrice dans chaque tranche d'âge

	Tous 16 -74	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64
Tâches sur ordinateur						
Copier ou déplacer un fichier dans un dossier	78	89	83	78	76	67
Couper, copier, coller, déplacer du texte / des données	70	82	76	69	67	58
Utiliser des formules arithmétiques de base dans un tableur	53	61	58	53	51	42
Compresser des fichiers	41	52	48	39	36	30
Écrire un programme dans un langage informatique	10	15	11	11	8	6
Connecter et installer des périphériques	49	62	56	48	45	37
Connecter un ordinateur à un réseau local	21	28	25	20	19	14
Détecter et résoudre des problèmes informatiques	25	33	28	25	22	18
Particuliers n'ayant effectué aucune des tâches ci-dessus	17	8	14	16	20	26
Particuliers ayant effectué 1 ou 2 tâches ci-dessus	21	18	18	24	22	26
Particuliers ayant effectué 3 ou 4 tâches ci-dessus	31	36	32	29	33	26
Particuliers ayant effectué 5 ou 6 tâches ci-dessus	30	38	36	30	25	20
Particuliers ayant détecté et résolu des problèmes informatiques et qui ont effectué 5 ou 6 des activités liées à l'informatique	15	23	21	18	15	12

	Tous 16 -74	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64
Tâches sur internet						
Utiliser un moteur de recherche pour trouver des infos	92	96	93	93	92	89
Envoyer des mails avec des fichiers attachés	82	88	85	82	81	74
Poster des messages sur des chatrooms ou forums	29	53	32	24	21	15
Téléphoner via internet	16	19	21	15	12	15
Échanger de la musique ou des vidéos en P2P	14	28	16	10	9	7
Créer une page web ou un blog	11	18	12	10	10	7
Télécharger et installer des logiciels	27	35	31	25	23	23
Se protéger des virus et autres infections	36	40	38	35	33	33
Particuliers n'ayant réalisé aucune des tâches ci-dessus	4	2	5	4	5	7
Particuliers ayant effectué 1 ou 2 tâches ci-dessus	56	38	50	61	63	67
Particuliers ayant effectué 3 ou 4 tâches ci-dessus	33	47	37	29	28	22
Particuliers ayant effectué 5 ou 6 tâches ci-dessus	7	13	8	6	4	4
Particuliers ayant protégé leur ordinateur des infections et qui ont effectué 5 ou 6 des activités liées à l'internet	6	10	7	5	4	3

Source : Eurostat/Statbel, 2007

Ce tableau confirme que les meilleurs scores sont toujours réalisés par les 16-24 ans. Toutefois, pour de nombreux items, l'écart avec la tranche d'âge suivante (25-34 ans) n'est pas très important. Dans l'utilisation de l'ordinateur, les proportions d'individus ayant des compétences instrumentales moyennes (3-4 tâches) ou élevées (5-6 ou plus) sont assez semblables chez les 16-24 ans et les 25-34 ans. Dans le domaine d'internet, les scores sont également très proches, à l'exception de certaines tâches sur internet qui semblent très connotées "jeunes" (chat, P2P, blogs). Les 16-24 ans et les 25-34 ans déclarent être capables d'effectuer un éventail de tâches plus large que leurs aînés.

Le tableau 13 révèle aussi un contraste entre les compétences instrumentales déclarées dans le domaine de l'informatique et dans le domaine d'internet. Si très peu d'utilisateurs d'internet déclarent n'être capables d'effectuer aucune des tâches listées, les pourcentages d'utilisateurs de l'ordinateur qui déclarent ne pouvoir réaliser aucune des opérations informatiques listées sont étonnamment élevés, hormis chez les moins de 25 ans, et ils augmentent avec l'âge, pour atteindre 20% chez les 45-54 ans et 26% chez les 55-64 ans. Ces résultats suggèrent que de nombreux utilisateurs se limitent à des usages très basiques d'internet, qui ne nécessitent que peu de compétences en informatique.

La liste de tâches proposée par Eurostat pour évaluer les compétences dans l'utilisation d'internet est toutefois très critiquable. Alors que la liste de tâches sur ordinateur présente une certaine gradation dans les difficultés, la liste de tâches sur internet comporte une série d'utilisations sans relation avec un niveau de difficulté et peu représentatives de la variété des usages. De plus, on vient de voir, dans la section précédente, que ces tâches étaient inégalement préférées dans la population. Par exemple, le chat et le P2P sont des tâches typiquement connotées "jeunes". On ne s'étonnera donc pas que la proportion d'utilisateurs dits "les plus polyvalents" (au

sens où ils déclarent effectuer 5 ou 6 tâches) soit nettement plus faible pour internet (7% en moyenne, de 13% à 4% selon l'âge) que pour l'ordinateur (30% en moyenne, de 38% à 20% selon l'âge).

Ces deux derniers constats – le contraste entre les compétences instrumentales déclarées dans les domaines ordinateur /internet et l'inadéquation de la liste de tâches sur internet pour évaluer des compétences – ressortent également du tableau suivant, qui prend en compte le sexe, le niveau de diplôme et l'activité.

Tableau 14
Proportion d'individus ayant réalisé certaines tâches sur ordinateur et sur internet (2007),
en fonction du sexe, du niveau de diplôme et de l'activité
en % des individus ayant déjà utilisé l'ordinateur / internet

	Sexe		Niveau de diplôme			Activité		
	H	F	SI	SS	SU	T	R	C
Tâches sur ordinateur								
Copier ou déplacer un fichier dans un dossier	80	77	68	77	88	81	61	70
Couper, copier, coller, déplacer du texte / des données	71	69	58	68	83	72	52	64
Utiliser des formules arithmétiques de base dans un tableur	56	50	36	51	69	57	33	40
Compresser des fichiers	47	34	28	38	54	43	22	33
Écrire un programme dans un langage informatique	15	5	6	9	16	11	4	9
Connecter et installer des périphériques	58	39	40	47	60	52	31	42
Connecter un ordinateur à un réseau local	29	13	15	22	25	23	11	16
Détecter et résoudre des problèmes informatiques	34	16	18	24	32	26	15	20
Particuliers n'ayant effectué aucune des tâches ci-dessus	16	19	27	18	8	15	32	25
Particuliers ayant effectué 1 ou 2 tâches ci-dessus	18	25	26	23	17	20	29	24
Particuliers ayant effectué 3 ou 4 tâches ci-dessus	28	34	29	31	33	32	24	29
Particuliers ayant effectué 5 ou 6 tâches ci-dessus	36	22	18	27	43	32	14	22
Particuliers ayant détecté et résolu des problèmes informatiques et effectué 5 ou 6 des activités ci-dessus	32	10	11	16	25	19	8	14
Tâches sur internet								
Utiliser un moteur de recherche pour trouver des infos	93	92	89	92	96	94	86	88
Envoyer des mails avec des fichiers attachés	83	81	72	82	90	84	69	75
Poster des messages sur des chatrooms ou forums	30	28	30	29	29	26	17	35
Téléphoner via internet	18	14	12	14	22	16	12	17
Échanger de la musique ou des vidéos en P2P	18	10	15	14	13	13	6	13
Créer une page web ou un blog	15	8	9	10	14	11	5	11
Télécharger et installer des logiciels	34	20	20	25	35	28	17	20
Se protéger des virus et autres infections	44	27	29	33	44	37	28	30

	Sexe		Niveau de diplôme			Activité		
	H	F	SI	SS	SU	T	R	C
Particuliers n'ayant réalisé aucune des tâches ci-dessus	4	5	8	4	2	3	11	8
Particuliers ayant effectué 1 ou 2 tâches ci-dessus	53	59	55	57	55	59	65	48
Particuliers ayant effectué 3 ou 4 tâches ci-dessus	34	31	32	32	33	31	21	36
Particuliers ayant effectué 5 ou 6 tâches ci-dessus	9	5	5	6	9	7	3	7
Particuliers ayant protégé leur ordinateur des infections et ayant effectué 5 ou 6 des activités liées à l'internet	8	4	4	5	8	6	3	5

Source : Eurostat / Statbel, 2007

Ce tableau met en évidence des disparités importantes entre les hommes et les femmes. Dans toutes les tâches à connotation technique (compression, programmation, connexion, téléchargement de logiciels, résolution de problèmes, protection anti-virus), la proportion de femmes qui déclarent pouvoir réaliser ces tâches est nettement inférieure à la proportion d'hommes. En matière d'utilisation de l'ordinateur, 36% des hommes déclarent pouvoir effectuer 5 ou 6 tâches de la liste, contre 22% des femmes. En matière d'utilisation d'internet, les écarts sont nettement plus faibles. Ce constat de disparité entre hommes et femmes est toutefois biaisé par la nature des questions. En effet, l'enquête demande si on est capable d'écrire un programme, mais pas si on est capable d'organiser une mise en pages ou de traiter une image ; elle valorise donc des compétences instrumentales socialement connotées "masculines", comme la programmation.

Par rapport au niveau d'instruction, les écarts sont également plus importants en matière d'utilisation de l'ordinateur que d'utilisation d'internet. La "polyvalence" informatique croît avec le niveau d'instruction. Elle est plus élevée parmi les travailleurs que parmi ceux qui n'ont pas ou plus de travail. Dans le domaine informatique, 27% des diplômés de niveau inférieur, 25% des chômeurs et 32% des retraités et autres inactifs qui utilisent l'ordinateur déclarent ne pouvoir effectuer aucune des tâches de la liste ; dans le domaine d'internet, pour ces mêmes groupes cibles, les chiffres sont beaucoup plus faibles (8 à 11%).

En résumé, c'est surtout dans les tâches effectuées sur l'ordinateur que se trouvent les plus grands écarts entre les différentes variables de l'échantillon. Il ne faut cependant pas oublier que le fait de déclarer ne pas pouvoir effectuer certaines tâches ne témoigne pas nécessairement d'un déficit de compétences. Cela peut également provenir d'un manque d'opportunités d'avoir pu développer ces utilisations.

5.2 LES COMPÉTENCES PAR RAPPORT AU MARCHÉ DU TRAVAIL

L'enquête Eurostat/Statbel demande également aux individus dans quelle mesure ils estiment que leurs connaissances informatiques sont suffisantes ou insuffisantes s'ils devaient commencer à travailler ou s'ils devaient changer de travail dans l'année suivante. Les réponses sont présentées dans le tableau 15 (données de 2007). Les chiffres sont exprimés en pourcentages de la population totale de chaque catégorie. L'écart entre le total des deux réponses possibles et 100% s'explique par les non-réponses, qui ne proviennent ni des travailleurs ni des demandeurs d'emploi.

Tableau 15
Auto-estimation des compétences TIC nécessaires par rapport au marché du travail – 2007
en % de la population de chaque catégorie

	Tous	Âge			Sexe		Niveau de diplôme			Activité		
		16-74	16-24	25-54	55-64	H	F	SI	SS	SU	T	R
Connaissances TIC <u>suffisantes</u> pour trouver un emploi ou changer d'emploi	39	63	48	16	44	35	19	44	63	56	–	33
Connaissances TIC <u>insuffisantes</u> pour trouver un emploi ou changer d'emploi	33	33	40	28	33	32	38	36	21	44	–	67

Source : Eurostat / Statbel, 2007

Ces données révèlent que plus d'un tiers de la population entre 16 et 55 ans estime ne pas avoir de compétences TIC suffisantes par rapport au marché du travail. Le cas des demandeurs d'emploi interpelle : les deux tiers d'entre eux estiment leurs compétences TIC insuffisantes. Ont-ils réellement des compétences insuffisantes ou ont-ils été convaincus que leur situation de sans-emploi est due à des lacunes dans le domaine des TIC ? L'enquête ne le dit évidemment pas. La même question peut se poser à propos des 16-24 ans : un jeune de moins de 25 ans sur trois estime ses compétences TIC insuffisantes par rapport au marché du travail, ce qui relativise quelque peu le stéréotype de la "génération internet" qui n'aurait aucun problème avec les TIC. D'une manière générale, ces données confirment l'importance de la "norme sociale" de l'intégration professionnelle dans la société de l'information.

5.3 L'ACQUISITION DES COMPÉTENCES TIC

Le tableau 16 décrit les modes d'acquisition des compétences TIC (en général, sans distinction de types de compétences) par les personnes qui ont déjà utilisé un ordinateur. L'acquisition des compétences TIC par pratique concerne environ les deux tiers des utilisateurs – sauf chez les plus âgés (environ 50%). L'autoformation à l'aide de supports individuels concerne environ un quart des utilisateurs ; elle est plus répandue chez les plus diplômés, parmi les travailleurs et chez les hommes. L'acquisition des compétences via l'enseignement concerne surtout les plus jeunes et très peu les plus âgés. Elle est plus fréquente parmi les diplômés de l'enseignement supérieur. Les autres dispositifs formels de formation (centres de formation pour adultes) sont davantage utilisés par les plus diplômés.

L'enquête Eurostat/Statbel 2008 a également demandé aux utilisateurs de l'ordinateur à quand remontait leur dernière formation en informatique. Dans l'ensemble, 45% des individus n'ont jamais pris de cours d'informatique. Cette proportion augmente avec l'âge et diminue avec le niveau de diplôme, mais elle varie peu selon le sexe et l'activité. Seulement 20% des utilisateurs ont suivi une formation au cours de l'année écoulée et ce pourcentage est naturellement beaucoup plus élevé chez les moins de 25 ans.

Tableau 16
Modes d'acquisition des compétences TIC (plusieurs réponses possibles) – 2007
en % des particuliers ayant déjà utilisé un ordinateur

	Tous	Âge			Sexe		Niveau de diplôme			Activité		
		16-74	16-24	25-54	55-64	H	F	SI	SS	SU	T	R
Dans des établissements d'enseignement formalisé	27	62	22	6	26	28	23	25	31	25	7	19
Dans des centres de formation pour adultes, de leur propre initiative	13	3	14	18	12	14	8	13	16	14	16	14
Dans des centres de formation pour adultes, sur demande de leur employeur	13	4	15	17	13	13	5	11	20	16	10	5
Par l'autoformation (livres, manuels, CD, DVD, etc.)	25	24	26	25	28	22	18	24	32	27	20	22
Par la pratique	62	64	65	51	64	60	55	63	67	65	49	59

Source : Eurostat / Statbel, 2007

L'enquête de l'AWT apporte un complément d'information sur les motivations à suivre des formations en informatique. Seuls 8% des Wallons interrogés en ont suivi une au cours de l'année 2008 et les formations ont surtout été suivies pour le travail (36% des individus), pour l'école ou l'université (25%), pour des besoins privés (22%) et enfin pour trouver un emploi (11%).

5.4 UN INDICE STATISTIQUE D'APPROPRIATION DES TIC, SELON L'AWT

Dans le rapport d'enquête de l'AWT de juin 2009, un « score d'appropriation des TIC » a été construit sur la base des réponses positives de chaque répondant à tous les items de l'enquête, c'est-à-dire le fait de répondre oui à une question sur l'utilisation d'équipements (ordinateur, GSM, photo numérique, console de jeux, smartphone et autres technologies numériques) ou sur l'utilisation d'une série de services en ligne ; 296 items ont ainsi été codés. Le score obtenu par chaque répondant a été normalisé sur une échelle de 0 à 100.

Le score moyen est de 36 et le plus élevé est de 79. La population a été répartie en quatre quartiles, que l'AWT caractérise de la manière suivante :

- Appropriation très faible : 28% de la population wallonne, score inférieur à 14.
- Appropriation faible : 24% de la population wallonne, score compris entre 18 et 36.
- Appropriation moyenne : 26% de la population wallonne, score compris entre 37 et 48.
- Appropriation forte : 22% de la population wallonne, score supérieur à 49 (dont 2% d'appropriation très forte avec un score supérieur à 64).

Le score d'appropriation est nettement influencé par le genre, l'âge, le niveau d'instruction et le niveau de revenu. La proportion hommes / femmes s'inverse au fur et à mesure que le score augmente : 64% de femmes dans la catégorie très faible et 60% d'hommes dans la catégorie forte (84% dans la catégorie très forte). Le

score diminue avec l'âge, mais c'est dans la tranche d'âge 30-44 ans que la catégorie forte ou très forte est majoritaire. La proportion de diplômés de l'enseignement supérieur augmente au fur et à mesure que le score s'élève, mais les diplômés du secondaire inférieur sont représentés à part presque égale dans les quatre catégories. La relation avec le niveau de revenu est linéaire.

L'indice calculé par l'AWT est en fait un indice d'étendue du territoire d'usages, pour l'ensemble des technologies numériques, plutôt qu'un indice d'appropriation. Entendu dans ce sens, l'indice de l'AWT confirme le constat, déjà dressé dans les pages précédentes, que la plupart des utilisateurs d'internet n'occupent que des portions limitées et très variables de l'ensemble du territoire des "usages possibles". Quant à la conclusion de l'AWT, elle est que le potentiel des TIC est encore largement sous-utilisé.

5.5 COMPARAISONS AVEC LES PAYS VOISINS

Si la Belgique se situe dans la moyenne européenne et dans la moyenne de ses pays voisins en ce qui concerne les tâches en informatique réalisées par les utilisateurs, il y a cependant encore quelques ombres au tableau. En effet, peu d'utilisateurs belges (49%) déclarent pouvoir installer des périphériques, par rapport à la moyenne européenne qui est de 57%. De même, peu d'utilisateurs belges déclarent pouvoir détecter et résoudre des problèmes informatiques (25% en Belgique, contre 34% dans l'Union européenne et entre 35% et 51% dans les pays voisins). D'une manière générale, le Luxembourg, puis les Pays-Bas sont les pays où il y a la plus grande proportion d'utilisateurs qui déclarent être capables d'effectuer 5 ou 6 activités informatiques des tableaux 14 et 15. Ils sont 46% au Luxembourg, 36% aux Pays-Bas et 30% en Belgique.

Au niveau des compétences internet, la Belgique est, par contre, en dessous de la moyenne européenne et loin derrière ses voisins pour toutes les tâches effectuées, hormis l'utilisation d'un moteur de recherche ou l'envoi d'un courrier électronique avec des fichiers attachés. La majorité des utilisateurs belges d'internet se concentrent dans 1 ou 2 tâches déclarées (56%), puis dans 3 ou 4 tâches déclarées (33%). On observe une situation semblable au Royaume-Uni et aux Pays-Bas. La majorité des utilisateurs du Luxembourg et de France se concentrent, par contre, au niveau de 3 ou 4 tâches réalisées (39% en France, 46% au Luxembourg).

En matière de confiance dans leurs compétences TIC par rapport au marché du travail, les chômeurs belges sont bien plus pessimistes que leurs voisins et que la moyenne européenne. Par exemple, 38% des demandeurs d'emploi allemands, 39% des britanniques et 42% des français estiment leurs compétences TIC insuffisantes, contre 67% des belges (moyenne européenne : 39%). Les jeunes belges sont dans une situation semblable : 33% des 16-24 ans estiment leurs compétences TIC insuffisantes par rapport au marché du travail, contre 9% des jeunes britanniques et 23% des jeunes allemands (moyenne européenne : 25%) ; seuls les jeunes français se trouvent dans une situation plus défavorable (40%).

Si la majorité des utilisateurs belges (62%) ont acquis leurs compétences TIC par la pratique, ce pourcentage est encore plus élevé dans les pays voisins (76% à 83%), à l'exception du Royaume-Uni (52%). La moyenne européenne est 71%. Pour l'autoformation, la moyenne européenne est de 36% ; la proportion monte à 50% en France et 43% en Allemagne. Enfin, c'est en Allemagne et au Luxembourg qu'on retrouve le plus d'utilisateurs ayant acquis des compétences TIC dans des centres de formation à leur propre initiative (18% pour le Luxembourg, 17% pour l'Allemagne, moyenne européenne de 15%) et sur demande de leur employeur (38% pour l'Allemagne, 26% pour le Luxembourg, moyenne européenne de 24%).

Enfin, la proportion d'utilisateurs n'ayant jamais pris de cours d'informatique est assez uniforme. La moyenne européenne est de 45%. Cette proportion monte jusqu'à 56% aux Pays-Bas et descend jusqu'à 40% au Royaume-Uni.

6. CONCLUSIONS

CE QUE DISENT LES DONNÉES STATISTIQUES ...

En Belgique, la diffusion d'internet s'est poursuivie à un rythme soutenu au cours des cinq dernières années. L'augmentation de la proportion d'utilisateurs d'internet est visible dans toutes les catégories sociodémographiques. Les inégalités au sein de la population se sont réduites, puisque les écarts entre les catégories défavorisées et la moyenne des utilisateurs ont diminué entre 2005 et 2009 pour toutes les variables sociodémographiques (niveau d'instruction, âge, genre, localisation géographique), sauf pour le revenu où l'écart entre les plus faibles et les plus gros revenus augmente.

Parmi les utilisateurs des TIC, on compte 75% d'utilisateurs assidus (tous les jours ou presque) et 21% d'utilisateurs réguliers, mais non assidus (au moins une fois par semaine). Les utilisateurs occasionnels sont devenus très rares, dans toutes les catégories de la population. Le domicile s'est imposé comme le lieu principal d'utilisation d'internet, mais les lieux d'utilisation se diversifient, notamment par l'utilisation au domicile d'amis, de voisins ou de parents et par l'utilisation nomade. Très peu de personnes utilisent internet au travail sans l'utiliser aussi à la maison (3%). L'utilisation d'internet au travail dépend très fort de la branche d'activité ; elle ne concerne, en moyenne que la moitié des utilisateurs entre 25 et 55 ans. Les différences entre Flandre, Wallonie et Bruxelles se situent essentiellement au niveau des inégalités d'accès. Le profil des utilisateurs est semblable dans les trois Régions.

Si la plupart des utilisateurs d'internet font usage du courrier électronique et des navigateurs pour rechercher des informations en ligne, les autres domaines d'utilisation présentent des profils plus contrastés. La communication et la vie pratique sont les domaines où la proportion d'utilisateurs est la plus élevée. Le divertissement audiovisuel est un domaine d'usages moins répandu que la communication et la vie pratique, sauf chez les moins de 25 ans. Des domaines comme la formation et la culture, les interactions avec les services publics et le commerce en ligne ne concernent que 20 à 30% des utilisateurs. Les activités de production et de partage de contenus en ligne ne sont encore qu'émergentes. Certains domaines restent fortement sexués : les services de communication avancés, le téléchargement de films, les jeux en ligne, la banque en ligne, la consultation de sites dans un but d'apprentissage et la vente en ligne sont nettement masculins. D'une manière générale, la plupart des utilisateurs n'occupent que des portions limitées et très variables du territoire des "usages possibles" des TIC.

... ET CE QUE LES DONNÉES STATISTIQUES NE DISENT PAS

En plus de la dimension matérielle, la fracture numérique a aussi une dimension intellectuelle et sociale. Elle renvoie alors à des disparités de type sociocognitif, c'est-à-dire le manque de maîtrise des compétences et connaissances fondamentales pour l'usage des TIC et l'exploitation de leurs contenus, ainsi que le manque de ressources sociales pour développer des usages qui permettent de négocier une position valorisante au sein des univers sociaux fréquentés. Les ressources cognitives favorisent une appropriation efficace des TIC. Les ressources sociales permettent de construire des usages autonomes et pertinents des TIC, aussi bien dans la vie personnelle que dans la vie sociale et professionnelle. Les données quantitatives fournies par les enquêtes ne donnent qu'une vue partielle des compétences et des ressources de l'environnement social.

C'est pourquoi la réalité sociale de la fracture numérique ne se mesure pas au nombre de personnes connectées, ni même aux écarts entre différentes catégories de la population en termes d'accès à internet et d'utilisation des services en ligne. Elle s'exprime sous la forme de discriminations entre les individus ou les groupes qui sont en capacité (matérielle, cognitive et sociale) d'exploiter les bénéfices des TIC et ceux qui ne le

sont pas. Ces discriminations peuvent concerner plusieurs domaines : l'emploi et le développement professionnel, l'accès aux connaissances, la consommation de biens ou services privés ou publics, la communication entre les gens, la participation à la vie citoyenne. Ces discriminations, qui sont à la source de l'exclusion numérique et donc de la "fracture", ne sont pas directement visibles à travers les sources statistiques. Celles-ci donnent des indications utiles sur les causes de l'exclusion numérique, mais peu sur les manifestations de cette exclusion.

L'exclusion numérique doit donc être appréhendée comme un *processus social* plutôt que comme un *état*. La nature dynamique du phénomène est importante car elle permet de nuancer l'idée largement répandue selon laquelle il existerait une distinction nette et stable entre ceux qui ont un accès matériel et intellectuel à l'univers numérique via les TIC et ceux qui en sont exclus. La maîtrise des TIC n'est jamais définitive car tout utilisateur – et pas seulement les utilisateurs faibles et les non-utilisateurs – est constamment exposé au risque de voir décliner son niveau de performance avec les TIC et d'intégration sociale avec les TIC, en raison du rythme rapide de l'évolution des technologies et des services en ligne. Dans cette perspective, il importe de porter l'attention politique non seulement sur des actions à mener auprès des populations actuellement marginalisées, mais aussi sur des actions de prévention auprès de populations dont les propres pratiques (professionnelles, personnelles) peuvent contribuer à leur faire courir le risque de perdre pied par rapport au développement de la société de l'information.

Enfin, la réduction de la fracture numérique ne peut pas être envisagée comme un remède magique à toutes les inégalités sociales. Pour être efficaces, les politiques d'inclusion numérique doivent être couplées à des actions visant à réduire les inégalités structurelles en matière d'éducation, de logement, de mobilité, de santé, etc. Dans ce sens, l'usage des TIC par le plus grand nombre doit être considéré comme le résultat d'une réduction structurelle des inégalités sociales.

