



LES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES EN WALLONIE

Une analyse des nouveaux indicateurs statistiques publiés par l'Agence wallonne des télécommunications

Comme chaque année au mois de mai, l'Agence wallonne des télécommunications (AWT) a publié les résultats de son enquête sur les usages d'internet par les citoyens en Wallonie. La principale nouveauté de l'enquête 2006 est d'avoir essayé de mesurer la fracture numérique, à travers une série d'indicateurs d'exclusion par rapport à l'accès à internet et à ses usages. C'est à cette nouveauté que cet article est consacré. Une meilleure analyse de l'exclusion numérique est très utile pour les politiques de lutte contre l'exclusion numérique et pour les activités d'éducation permanente dans ce domaine – un domaine où le monde associatif est très présent.



LES INÉGALITÉS D'ACCÈS À INTERNET

L'enquête a été réalisée fin 2006 auprès d'un échantillon représentatif de la population wallonne de plus de 15 ans. En 2006, 63% des ménages disposaient d'un ordinateur et 52% d'une connexion internet. Toutefois, dans 41% des ménages wallons, personne n'utilise jamais internet, ni au domicile, ni au travail, ni dans la formation, ni via des proches. Après une forte croissance en 2004 et 2005, la diffusion des ordinateurs domestiques et d'internet s'est ralentie en 2006.

En revanche, l'enquête révèle une augmentation significative de l'utilisation de tous les services en ligne: information, loisirs, commerce, éducation, administration publique, image et musique. En résumé: des utilisateurs à peine plus nombreux, mais des usages de plus en plus fréquents, intensifs et diversifiés.

Outre les 52% de ménages qui ont un accès direct à internet, 7% de ménages sans connexion domestique peuvent utiliser internet au travail, sur des lieux de formation, chez des proches ou dans des points d'accès publics. L'enquête de l'AWT considère les autres (41%) comme étant "en situation de fracture numérique" (voir un résumé des données les plus significatives dans un tableau en fin de document).

Quelles sont les caractéristiques sociodémographiques de ces ménages ? La présence d'enfants dans le ménage est une variable clé: le pourcentage de non utilisateurs est inférieur à 25% dès qu'il y a un enfant; il décroît avec la taille du ménage. En fonction du niveau d'éducation du chef de ménage, la proportion de non utilisateurs est de 19% pour les diplômés de l'enseignement supérieur ou universitaire, 36% pour les diplômés du secondaire supérieur, 44% pour les diplômés du secondaire inférieur et 69% pour ceux qui n'ont aucun diplôme du secondaire. Selon la catégorie professionnelle du chef de ménage, elle est de 40% chez les ouvriers, 29% chez les

employés du secteur public, 21% chez les employés du secteur privé, 18% chez les indépendants et 40% parmi les demandeurs d'emploi. Les écarts entre catégories professionnelles persistent, mais ils se sont réduits au cours des dernières années. Les différences en fonction du niveau de revenu sont moindres, elles se sont également réduites récemment. Quant aux inégalités entre hommes et femmes, elles se manifestent davantage dans l'accès à internet que dans l'assiduité et l'intensité des usages: une fois franchie la barrière de l'accès, les disparités entre hommes et femmes s'estompent (voir la note EP n° 2007-09).

L'âge du chef de ménage est une variable importante: on ne trouve qu'un quart de non utilisateurs parmi les moins de 45 ans, 31% entre 45 et 60 ans, puis la proportion augmente fortement: 68% entre 60 et 74 ans et 83% au-delà de 75 ans. Avec le vieillissement de la population, ces deux dernières tranches d'âge représentent près de 30% des ménages wallons, ce qui pèse lourd dans les données agrégées – tout comme dans les comparaisons internationales qui ne tiennent pas compte de la structure d'âge dans les différents pays. Or, les conséquences sociales d'un non accès à internet ne sont pas de la même ampleur pour un octogénaire, un jeune de moins de trente ans ou un couple quadragénaire avec des enfants en âge scolaire. Le cas des seniors mérite donc une attention spécifique – voire un traitement statistique séparé lorsqu'on s'intéresse non pas aux taux d'accès, mais aux inégalités sociales.

Les motifs de non utilisation d'internet évoluent. Les deux obstacles principaux sont la complexité perçue ("c'est trop compliqué pour moi", avec une variante "ce n'est plus de mon âge") et le manque d'utilité perçue ("je ne vois pas à quoi ça pourrait me servir"). Selon l'AWT, l'importance relative de ces deux catégories d'obstacles s'est modifiée récemment. Jusqu'en 2005, le manque d'utilité perçue devançait la complexité. Dans l'enquête 2006, ce sont les arguments de complexité qui arrivent en tête; de plus, la complexité par rapport à l'âge n'est pas seulement mentionnée par les seniors. La

perception d'inutilité est en recul. Un troisième argument prend de l'importance: "d'autres le font pour moi". Si ces résultats se confirment, ils pourraient indiquer une frustration croissante des non utilisateurs, qui perçoivent bien l'utilité d'internet mais qui ne franchissent pas l'obstacle de la complexité.



LES INÉGALITÉS FACE AUX USAGES

La fracture numérique ne se mesure pas seulement aux écarts entre connectés et non connectés, mais aussi et surtout aux inégalités qui se renforcent ou qui se créent dans l'accès à l'emploi et à la formation continue, dans la consommation des biens et des services, y compris les services publics, dans la communication au sein des réseaux de sociabilité, dans l'exercice de la démocratie.

Certains indices laissent supposer que, malgré une réduction des inégalités d'accès, le fossé se creuse entre ceux qui sont du bon ou du mauvais côté de la fracture.

D'un côté, les utilisateurs assidus d'internet développent des usages de plus en plus variés et de plus en plus créatifs. Les services d'information et de loisirs sont de plus en plus étoffés. Le commerce électronique se développe; il permet aux consommateurs de faire de bonnes affaires et aux vendeurs de franchir le seuil de rentabilité. La photo, la musique et la vidéo rejoignent l'univers internet. La perspective du Web 2.0 souligne l'engouement croissant pour les blogs et les logiciels collaboratifs (wikis et autres). Les ordinateurs se multiplient au sein des ménages connectés: déjà 34% de ceux-ci sont équipés d'un réseau wifi domestique.

D'un autre côté, une partie importante de la population reste en marge de cette évolution; de plus, elle devient invisible pour ceux qui vivent dans l'univers internet. La distance s'accroît entre des utilisateurs de plus en plus chevronnés et des non utilisateurs désabusés ou frustrés. Il serait illusoire de croire que des

mesures limitées aux marchés (équipements ou connexions à prix réduit) vont suffire à réduire cette distance, car celle-ci repose sur des inégalités dans les compétences, les habitudes culturelles, les styles de vie, les réseaux de sociabilité.

C

LES FACTEURS D'EXCLUSION

Les statisticiens de l'AWT ont mené une analyse discriminatoire pour essayer de mieux caractériser, à partir de leurs données d'enquête, les différents publics concernés par la fracture numérique. Parmi ces publics, l'AWT distingue deux sous-groupes:

- Les non utilisateurs qui appartiennent à la population active de 30 à 64 ans représentent 28% de l'ensemble des non utilisateurs; la moitié d'entre eux sont au chômage.
- Les non utilisateurs qui n'appartiennent pas à la population active, soit parce qu'ils ont plus de 65 ans ou qu'ils sont considérés comme inactifs, représentent 72% des non utilisateurs; 87% d'entre eux sont des retraités.

Une autre distinction, qui chevauche la précédente, sépare les utilisateurs directs des utilisateurs par procuration, qui ne bénéficient des services en ligne que par l'intermédiaire de proches ou d'amis, à l'intérieur ou à l'extérieur du ménage.

Une analyse plus détaillée de ces profils permet à l'AWT de discerner trois types de fracture numérique: la fracture sociale, la fracture générationnelle et l'usage par procuration.

D

LA FRACTURE SOCIALE

La fracture sociale concerne des personnes qui sont en âge de travailler, quoique la moitié d'entre elles soient sans emploi. Souvent, elles ont un niveau de diplôme moyen ou faible et

elles vivent dans des ménages de deux personnes ou plus, à faible revenu. Elles ne recourent pas à des proches pour utiliser internet. Elles appartiennent à des catégories démographiques et socioprofessionnelles où les utilisateurs d'internet sont majoritaires (y compris parmi les demandeurs d'emploi), mais elles restent en marge. Elles ne disposent pas des ressources matérielles, cognitives ou sociales pour s'intégrer dans une société où l'usage des TIC se diffuse dans toutes les activités, professionnelles et autres.

Par rapport à ce public, la résolution des problèmes d'exclusion sociale est une condition nécessaire pour vaincre l'exclusion numérique: trouver un travail ou un meilleur logement, se réinsérer dans des réseaux qui leur permettent de sortir de leur situation de précarité ou d'exclusion. Des politiques telles que la multiplication d'espaces publics numériques (points d'accès publics où l'on peut trouver un encadrement et des conseils) ou les offres ciblées de formation peuvent désenclaver ces personnes de leur situation d'exclusion numérique. Selon les estimations de l'AWT, ce groupe représente 11% des non utilisateurs d'internet et 5% de la population wallonne de plus de 15 ans.

E

LA FRACTURE GÉNÉRATIONNELLE

L'AWT définit ce groupe comme des personnes de plus de 50 ans, qui n'utilisent internet ni au domicile, ni au travail, ni via des proches. On y trouve une grande variété de niveaux de revenu et de diplôme. Ces personnes pensent que l'usage d'internet est inutilement compliqué pour eux, car ils disposent souvent d'alternatives aux services en ligne. Le public concerné par la fracture générationnelle est composé pour les trois quarts de préretraités ou de retraités, pour un dixième d'inactifs. L'AWT estime que ce groupe représente 59% des non utilisateurs d'internet, soit 18% des Wallons de plus de 15 ans.

Ce groupe fait l'objet de nombreuses sollicitations. D'un côté, les associations de

seniors sont très actives et créatives sur internet, elles cherchent à élargir leur public et à développer des usages spécifiques aux plus âgés. D'un autre côté, l'industrie informatique ne sous-estime pas les marchés que peuvent représenter les applications d'internet dans le domaine de la santé, du bien-être et de l'autonomie des personnes âgées.

F

L'USAGE PAR PROCURATION

Il s'agit d'une catégorie nouvelle, à mi-chemin entre utilisateurs et non utilisateurs. Selon l'AWT, le profil est le suivant: deux tiers de femmes, une majorité de retraités et d'inactifs (mais un tiers de moins de 50 ans), des ménages d'une ou deux personnes, un niveau de vie correct. Cette catégorie représente 30% des non utilisateurs d'internet, soit 8% des Wallons de plus de 15 ans. Ce public n'est pas autonome dans son usage d'internet, mais il n'est pas non plus exclu des bénéfices des services en ligne. Le risque d'exclusion est lié

au risque de dépendance, quel que soit l'âge; il est très différent selon qu'il s'agit, par exemple, d'un usage par procuration au sein d'un couple de seniors ou d'une famille monoparentale où l'accès à internet repose sur les enfants. La notion d'usage par procuration n'est toutefois pas très claire. Même dans un ménage où tout le monde utilise internet, il y a une division des tâches qui s'installe, avec diverses délégations ou procurations.

Ces nouveaux traitements de données effectués par l'AWT ont le mérite de faire avancer la réflexion sur la fracture numérique. Il faudra les mettre à l'épreuve d'une analyse sociologique plus approfondie.

Gérard Valenduc
Patricia Vendramin

d'après un article paru dans La Lettre EMERIT n° 51

- AWT, *Usages des TIC en Région wallonne – Citoyens 2006*, Namur, juin 2007 (<http://usages.awt.be>).

Tableau 1
Proportion de non utilisateurs d'internet en Wallonie

	Parmi les individus	Parmi les ménages (selon les caractéristiques du chef de ménage)
<i>Selon la catégorie professionnelle:</i>		
Ouvrier	29%	40%
Employé du secteur public et assimilé	14%	29%
Employé du secteur privé	12%	21%
Indépendant ou profession libérale	9%	18%
Chômeur	29%	40%
Retraité	78%	73%
Sans activité professionnelle	47%	44%
<i>Selon le niveau de diplôme:</i>		
Enseignement supérieur universitaire ou non universitaire	13%	19%
Enseignement secondaire supérieur	26%	36%
Enseignement secondaire inférieur	37%	44%
Enseignement primaire ou sans diplôme	67%	69%
<i>Selon le type de ménage:</i>		
Homme seul	35%	52%
Femme seule	64%	68%
Ménage de 2 personnes	41%	46%
Ménage de 3 personnes	18%	23%
Ménage de 4 personnes	16%	16%
Ménage de 5 personnes ou plus	10%	16%

Source: AWT, enquête 2006, pp. 44-48 et 69-73



AVEC LE SOUTIEN DU MINISTÈRE DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE,
SERVICE DE L'ÉDUCATION PERMANENTE