

INCLUSION NUMÉRIQUE

BAROMÈTRE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

2026



COLOFON

BAROMÈTRE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE 2026

Deze publicatie bestaat ook in het Nederlands onder de titel: *Barometer Digitale Inclusie 2026*.

Une édition de la Fondation Roi Baudouin
Rue Brederode 21, 1000 Bruxelles

Dépôt légal D/2848/2026/06
Numéro de référence 4030

Septembre 2026
Avec le soutien de la Loterie Nationale
Cette publication peut être téléchargée gratuitement sur notre site
www.kbs-frb.be.

AUTEUR(S)

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

Koen Ponnet, Imec-Mict-UGent

Avec la collaboration de Jonathan Dedonder, UCLouvain, Institut IACCHOS, Margot Verhelst en Manon Hoedt, Imec-Mict-Ugent & Olivier Ruol, AdN.

TRADUCTION

Groupe de recherche de l'Imec-Mict-Ugent

COORDINATION POUR LA FONDATION ROI BAUDOUIN

Cassandra Fraenkel, Head of Program Justice Sociale et Pauvreté
Eloïse de Villegas, Coordinatrice de projet
Alexandra Meurisse, Project & Knowledge Manager

AVEC NOS REMERCIEMENTS AU COMITÉ DE LECTURE DU BAROMÈTRE

Lisa Dewinter, Director Essential Internet Program, Telenet Group -
Présidente du Comité de Lecture
Alenka Le Compte, Chargée en inclusion numérique, Mediawijs
Colin Deneufbourg, Project & Relations Officer, Digital Inclusion & User Experience, SPF Stratégie et Appui BOSA
Hugues Marchal, Digital Inclusion Coordinator, Paradigm
Jan De Coninck, Head of Digilab, SPP Intégration Sociale
Koen Hooyberghs, Statisticien, Statbel
Linde Verheyden, Director Public Affairs, BNP Paribas Fortis et Présidente DigitAll vzw
Olivier Bar, Digital Economist, SPF économie
Olivier Ruol, Expert Numérique et Citoyens, Agence du Numérique (AdN)
Philippe Moraldo, Domain manager Digital Inclusion & User Experience, SPF Stratégie et Appui BOSA
Roger Kalenga-Mpala, expert Emploi et Économie, IBSA -
perspective.brussels

PRÉFACE

La société actuelle est plus connectée que jamais. L'accès à internet et aux technologies numériques s'est largement généralisé, tandis que l'intelligence artificielle, dont les usages se diffusent à grande vitesse, transforme déjà de nombreux aspects de la vie quotidienne. Pourtant, les inégalités sociales numériques demeurent une réalité importante. À mesure que les technologies numériques occupent une place croissante dans la société et dans l'accès aux services essentiels, réduire ces inégalités reste un enjeu majeur pour garantir l'exercice effectif des droits fondamentaux et permettre à chacun.e de participer pleinement à la vie sociale.

Depuis 2020, le Baromètre de l'inclusion numérique mesure l'évolution des inégalités sociales numériques en Belgique afin de fournir aux décideurs politiques, aux institutions et aux acteurs de terrain des données fiables pour orienter leurs actions. Réalisée par les équipes de recherche IACCHOS-CIRTES de l'UCLouvain et imec-mict-UGent, cette nouvelle édition s'appuie sur de nouvelles analyses des données de l'enquête Statbel 2025. Elle élargit pour la première fois son champ d'analyse aux personnes âgées de 75 à 89 ans et explore de nouvelles dimensions des inégalités sociales numériques, notamment les usages de l'intelligence artificielle, le coût du numérique pour les ménages et le sentiment d'exclusion lié au non-usage d'internet.

Si plusieurs indicateurs témoignent d'améliorations depuis 2023, ces avancées demeurent toutefois limitées. Les inégalités sociales numériques ne disparaissent pas, elles se déplacent. Elles concernent désormais moins l'accès aux technologies que la qualité des équipements et les conditions d'accès, ainsi que la maîtrise de compétences critiques telles que la sécurité en ligne, l'autonomie face aux services essentiels et la capacité à

s'approprier avec discernement les nouveaux outils comme l'intelligence artificielle. Certaines catégories de la population restent particulièrement vulnérables : les personnes âgées, les personnes à faibles revenus, peu diplômées, de nationalité hors UE, déclarant un problème de santé ou une invalidité, ainsi que les demandeurs d'emploi continuent de rencontrer davantage d'obstacles.

Cette 4^{ème} édition montre ainsi que l'engagement conjoint des secteurs public, privé et social demeure indispensable pour renforcer l'inclusion numérique. Cela passe notamment par des investissements dans des services en ligne privés et publics accessibles à tous, par le renforcement des compétences numériques ainsi que par l'accompagnement et le soutien des personnes les plus vulnérables face au numérique. Les chiffres observés ces dernières années rappellent également que le numérique ne peut constituer l'unique porte d'accès aux services essentiels. Afin de garantir l'exercice effectif des droits fondamentaux pour l'ensemble de la population, des alternatives de qualité, humaines et non numériques, doivent être maintenues et continuer à être développées.

Nous remercions le comité de lecture pour ses commentaires et sa précieuse contribution. Nous remercions également Statbel pour la mise à disposition des données ayant rendu cette analyse possible. Enfin, nous adressons nos plus sincères remerciements aux équipes de recherche IACCHOS-CIRTES de l'UCLouvain et imec-mict-UGent pour leur expertise et leur engagement dans la réalisation de ce Baromètre.

La Fondation Roi Baudouin

TABLE DE MATIÈRE

INTRODUCTION	5
PARTIE 1 : DES INÉGALITÉS D'ACCÈS OCCULTÉES PAR LA GÉNÉRALISATION DES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES	8
PARTIE 2 : UNE VULNÉRABILITÉ NUMÉRIQUE PERSISTANTE FACE À UN ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE EXIGEANT	23
PARTIE 3 : USAGE DES SERVICES ESSENTIELS NUMÉRIQUES : QUELS PUBLICS ? SEULS OU AVEC L'AIDE D'UN TIERS ?	44
PARTIE 4 : USAGE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE GÉNÉRATIVE : VERS UNE NOUVELLE FORME D'INÉGALITÉ ?	57
BIBLIOGRAPHIE	70
ANNEXE 1 : MÉTHODOLOGIE D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES	74

INTRODUCTION

L'usage des technologies numériques s'est désormais immiscé dans tous les pans de la vie courante, y compris les plus intimes. Ce mouvement s'est considérablement accéléré ces dernières années : d'abord avec la crise sanitaire liée au COVID-19, qui a précipité la numérisation de nombreuses activités quotidiennes, puis, à partir de 2022, avec l'irruption de l'intelligence artificielle générative, incarnée de manière emblématique par ChatGPT, dans les usages ordinaires de chacun d'entre nous.

En Belgique, ce mouvement est d'ailleurs aujourd'hui encadré par une politique volontariste en la matière. La numérisation des services en tout genre constitue l'une des pierres angulaires de la stratégie #SmartNation, portée au niveau de l'État fédéral, qui vise à soutenir la transformation numérique afin de faire de la Belgique un leader européen en la matière¹. Les ambitions affichées sont claires : tendre vers une numérisation maximale des services publics, avec l'objectif de mettre en ligne 100 % des services publics essentiels². Ces ambitions s'inscrivent dans un contexte européen, En 2021, la Commission européenne a adressé au Parlement européen sa communication « Une boussole numérique pour 2030 : l'Europe balise la décennie numérique ». Celle-ci fixe notamment deux objectifs majeurs à

l'horizon 2030 : 80 % des adultes disposant de compétences numériques de base et 100 % des services publics essentiels accessibles en ligne³.

S'il ne faut certainement plus rappeler que la transition numérique est considérée comme LE moteur de modernisation et progrès économique, social et culturel pour nos sociétés, peut-être faut-il en revanche insister sur le fait que cette numérisation à tout va n'est pas une fin en soi. Les technologies numériques gagnent à rester à leur juste place : des outils porteurs, certes, de potentialités, mais aussi de limites qu'il importe de ne pas évacuer si l'on veut s'assurer de mettre leur déploiement au service de l'humain et non l'inverse. Il importe de souligner, une fois encore, l'ambivalence intrinsèque de toute évolution technologique, documentée pourtant de longue date par de nombreux travaux en sciences sociales. Celle-ci invite à ne pas présupposer les effets positifs des technologies numériques, mais d'en examiner soigneusement les effets concrets, tant positifs que négatifs, dans les contextes de leur déploiement (Brotcorne et Degraeve, 2024).

¹ Michel, Mathieu « Déclaration concertée des Digital Minds, « #Smartnation 2030, pour une Belgique inclusive, convergente et ambitieuse. 10 ambitions pour 10 licornes d'or en 2030 », 18 novembre 2022, <https://www.mr.be/declaration-concertee-des-digital-minds-10-ambitions-pour-10-licornes-en-2030/>.

² Michel, Mathieu « Note de politique générale Digitalisation, Simplification administrative, Protection de la vie privée et Régie des Bâtiments », Doc. parl., Ch. Repr., sess. 2022-2023, Doc 55 2934/010, p. 5, <https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/55/2934/55K2934010.pdf>

³ Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions, « Une boussole numérique pour 2030 : l'Europe balise la décennie numérique », Com(2021) 118 final, 9 mars 2021. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52021DC0118>

L'extension de la numérisation des services en tout genre révèle, de fait, de plus en plus ses coûts importants, notamment sociaux, parmi lesquels les inégalités entre les personnes en mesure de répondre aux normes d'une société numérisée et celles qui ne veulent ou ne peuvent s'y adapter pour diverses raisons (difficultés d'accès aux technologies et d'usage, difficultés avec la lecture et l'écriture, volonté de privilégier un environnement hors ligne). Si, aujourd'hui, la massification des usages des technologies numériques est réelle, celle-ci ne signifie pas pour autant leur démocratisation. Cela signifie que la généralisation de l'accès et des usages ne garantit ni une égalité des conditions d'accès, ni une égalité des compétences et des capacités d'appropriation, ni, surtout, une égalité des bénéfices sociaux que les individus peuvent en tirer dans leur vie quotidienne.

En Belgique, ces dernières années ont toutefois été marquées par une prise en compte accrue des inégalités engendrées par la numérisation des services publics, en grande partie grâce à une mobilisation citoyenne et associative sans précédent « L'Humain d'abord ! »⁴. Leur revendication visant à garantir des alternatives non numérique pour accéder aux services publics a débouché sur de récentes avancées juridiques majeures : d'abord à Bruxelles en 2025, avec l'arrêt de la Cour constitutionnelle confortant la garantie d'un accès non numérique aux services publics⁵, puis tout récemment, au niveau fédéral avec l'adoption à l'unanimité, par la Chambre des représentants, de la loi garantissant le maintien d'alternatives non numériques dans l'accès aux services publics fédéraux (dite « loi Matz »)⁶. Ces avancées démocratiques ont pu notamment prendre appui sur un travail

d'objectivation et de mise en visibilité des inégalités sociales numériques, auquel le *Baromètre de l'inclusion numérique* a largement contribué. Depuis 2020, ses différentes éditions ont en effet permis de documenter l'ampleur et la persistance des inégalités en matière d'accès, d'usage et d'opportunités offertes par les technologies numériques entre les groupes sociaux.

Cette quatrième édition vise à poursuivre ce travail d'objectivation avec toutefois une nouveauté importante : la présence de données chiffrées inédites sur l'accès et l'usage des outils numériques par les personnes de 75 à 89 ans. Ce baromètre fait à nouveau le point sur l'évolution des trois principales formes d'inégalités sociales numériques traditionnellement mises en évidence dans la littérature scientifique : les inégalités sur le plan de la qualité de l'accès à Internet, celles liées aux compétences numériques, ainsi que celles relatives aux possibilités de convertir les potentialités offertes par les technologies en résultats positifs pour la participation sociale, comme le recours aux services numériques essentiels (Granjon, 2022 ; Ragnedda, 2017 ; Robinson et al., 2020a, b, c ; Van Dijk, 2020). Cette édition consacre, de plus, un bref nouveau chapitre sur l'usage de l'intelligence artificielle générative (IAG), dont l'essor spectaculaire ces dernières années soulève de nouveaux enjeux en matière d'inégalités numériques, non moins sur le plan de l'accès à ces outils que des capacités à en comprendre leur fonctionnement et à en faire un usage critique.

Pour ce faire, les analyses se basent sur les données 2021, 2023 et 2025 de l'enquête annuelle fédérale sur l'utilisation des technologies de l'information

⁴ La Campagne « L'humain d'abord », portée, dès 2022, par Lire et Ecrire Bruxelles aux côtés de nombreux autres acteurs de la société civile. <https://lire-et-ecrire.be/L-Humain-d-abord-les-perspectives>.

⁵ Cour Constitutionnelle, Arrêt n°126/2025 du 25 septembre 2025 <https://fr.const-court.be/126/2025.pdf>.

⁶ Chambre des représentants de Belgique (2026). *Projet de loi modifiant la loi du 19 juillet 2018 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public et la loi du 4 mai 2016 relative aux données ouvertes et à la réutilisation des informations du secteur public*, DOC 56 1574, adopté le 16 juillet 2026, Bruxelles : <https://www.lachambre.be/flwb/pdf/56/1574/56K1574001.pdf>.

et de la communication (TIC) par les ménages, réalisée par Statbel et coordonnée par Eurostat. Les analyses contenues dans ce baromètre apportent ainsi des résultats complémentaires à celles de l'enquête Statbel. L'analyse et l'interprétation des résultats ont été réalisées par des chercheurs de l'UCLouvain (IACCHOS-CIRTES) en collaboration avec des collègues de l'UGent.

Le premier chapitre actualise l'état des lieux des écarts en matière de connexion et de qualité d'accès à internet, en examinant leur évolution entre 2021, 2023 et 2025 selon les variables sociodémographiques, socio-économiques et culturelles traditionnelles. Il met en particulier en évidence les inégalités liées à la norme de la multiconnexion, un aspect essentiel aujourd'hui pour naviguer sans entrave dans les multiples environnements en ligne. Il comporte par ailleurs une courte section sur les non-utilisateurs d'internet et offre une nouveauté par rapport aux éditions précédentes : la prise en compte de la dimension subjective des inégalités numériques, à travers des données portant sur le sentiment d'exclusion lié à la non-utilisation d'internet.

Le deuxième chapitre s'attache à faire un point actualisé sur l'évolution du taux de vulnérabilité numérique et des niveaux de compétences numériques parmi les différentes catégories de la population entre 2021, 2023 et 2025. Comme dans l'édition précédente, il se focalise brièvement sur les inégalités liées à la capacité de protéger ses données numériques et, par-là, de se prémunir de la surveillance en ligne, une forme de compétences numériques essentielle aujourd'hui pour évoluer sans guidage algorithmique dans des espaces numérisés de plus en plus complexes.

Le troisième chapitre vise à faire le point sur l'évolution de l'utilisation de quelques services numériques considérés comme essentiels dans la mesure

où leur faible utilisation ou leur non-utilisation peut produire des discriminations sur le plan de l'accès aux droits sociaux (démarches administratives, soins de santé, services bancaires et opportunités commerciales relatives à la consommation de biens et de services). Ce chapitre apporte, par ailleurs, de nouvelles données sur les inégalités relatives à la possibilité de solliciter l'aide d'un tiers pour accéder aux services numériques essentiels et, par extension, à ses droits sociaux.

Enfin, le quatrième et dernier chapitre, plus court, porte sur l'usage de l'IAG par les différents groupes sociaux. Outre les données issues des questions intégrées à l'enquête TIC auprès des ménages et des individus de Statbel, ce chapitre mobilise aussi à titre de mise en perspective régionale, les données de l'*imec. digimeter* pour la Flandre et du *Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons* de l'Agence du Numérique pour la Wallonie.

PARTIE 1 : DES INÉGALITÉS D'ACCÈS OCCULTÉES PAR LA GÉNÉRALISATION DES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES

Initialement, la question des disparités d'accès à internet et aux outils numériques (ou « fracture numérique du premier degré ») s'est posée en fonction des seuls critères de possession et/ou d'accès ou non à des terminaux numériques (ordinateurs, smartphones, tablettes) et à internet. Parallèlement à la diffusion croissante des innovations technologiques (smartphone, internet mobile, objets connectés, etc.) dans la société, un nombre croissant d'individus a acquis au moins un moyen d'accès à internet, que cela soit dans le cadre de leur vie professionnelle ou privée. Faut-il pour autant considérer que l'entrée par l'accès à internet n'a plus rien à nous apprendre sur les inégalités sociales numériques ? Rien n'est moins sûr. Si l'accès s'est considérablement démocratisé depuis la fin des années 1990 (Gleize et al., 2019), les inégalités d'accès aux technologies numériques n'ont pour autant pas disparu ; elles se sont plutôt déplacées vers des formes moins visibles. D'abord, dans une société désormais largement numérisée, les enjeux relatifs à l'accès conservent toute leur pertinence pour plusieurs raisons (Robinson et al., 2020 ; Van Deursen & Van Dijk, 2019). Il

persiste une part de la population, certes minoritaire, qui ne dispose d'aucun moyen de se connecter à internet ou qui ne l'a jamais utilisé. Cette dimension historique des inégalités numériques mérite une attention particulière cette année, dès lors que les personnes âgées de plus de 74 ans sont représentées pour la première fois dans l'échantillon.

Ensuite, si la diffusion des terminaux et d'internet mène bel et bien à une augmentation du taux d'accès, des disparités se manifestent sur le plan de la qualité d'accès, qu'il s'agisse de la disponibilité des équipements (vétusté, capacité de stockage, possession de périphériques, etc.), du réseau, de l'environnement d'accès au regard des besoins d'usage (avoir un bureau calme à la maison pour travailler ou étudier, pouvoir réaliser ses démarches dans le respect de l'intimité, etc.). À cela s'ajoutent d'autres dimensions, telles que le fait de posséder son propre équipement ou de devoir le partager avec d'autres membres du foyer, d'avoir accès à du wifi gratuit dans l'espace public plutôt que d'utiliser un forfait 4G, etc.

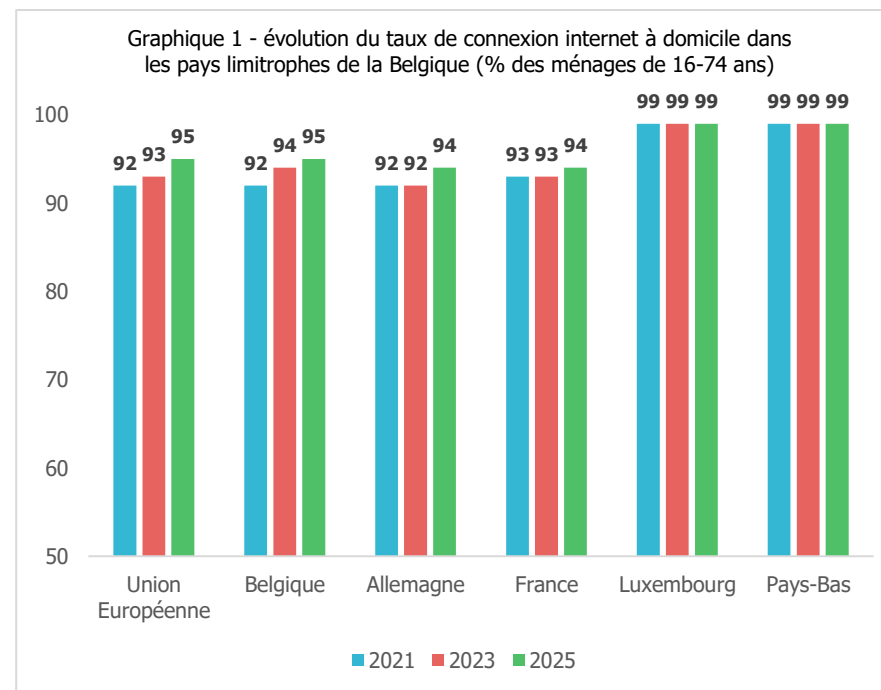
À l'instar des éditions précédentes du Baromètre de l'inclusion numérique, ce premier chapitre établit un bref état des lieux de l'évolution des taux de connexion à internet à domicile ainsi que de la « multiconnexion », aspect essentiel pour naviguer sans entrave dans les multiples environnements en ligne, selon les variables socio-démographiques, socio-économiques et culturelles. Il comporte aussi une courte section sur les non-utilisateurs d'internet.

LE NIVEAU DE REVENU, L'ISOLEMENT ET L'ÂGE : DES FACTEURS DISCRIMINANTS PREGNANTS MALGRÉ LA PROGRESSION GÉNÉRALISÉE DE LA CONNEXION À INTERNET

95 % des ménages belges comptant au moins une personne âgée de 16 à 74 ans disposent d'une connexion internet à domicile. Cette proportion a progressé de 3 points de pourcentage depuis 2021. **Lorsque l'on élargit l'analyse aux ménages comprenant les personnes âgées de 75 à 89 ans, cette proportion diminue à 92 %.**

Depuis une quinzaine d'années, le taux de connexion à internet au domicile des ménages belges n'a cessé d'augmenter de manière très rapide. Avec une progression d'environ 2 à 4 points de % tous les deux ans sur la dernière décennie, ce taux, qui s'établissait à 77 % des ménages en 2011, atteint aujourd'hui 95 % (graphique 1).

Ce taux de connexion à domicile des ménages belges se situe dans la moyenne des pays de l'Union européenne. Il demeure légèrement moins élevé comparé au Luxembourg et aux Pays-Bas, dont l'ensemble des ménages est aujourd'hui connecté à plus de 99 %. Il est, en revanche, légèrement plus élevé qu'en France (94 %) et qu'en Allemagne (94 %) (graphique 1).

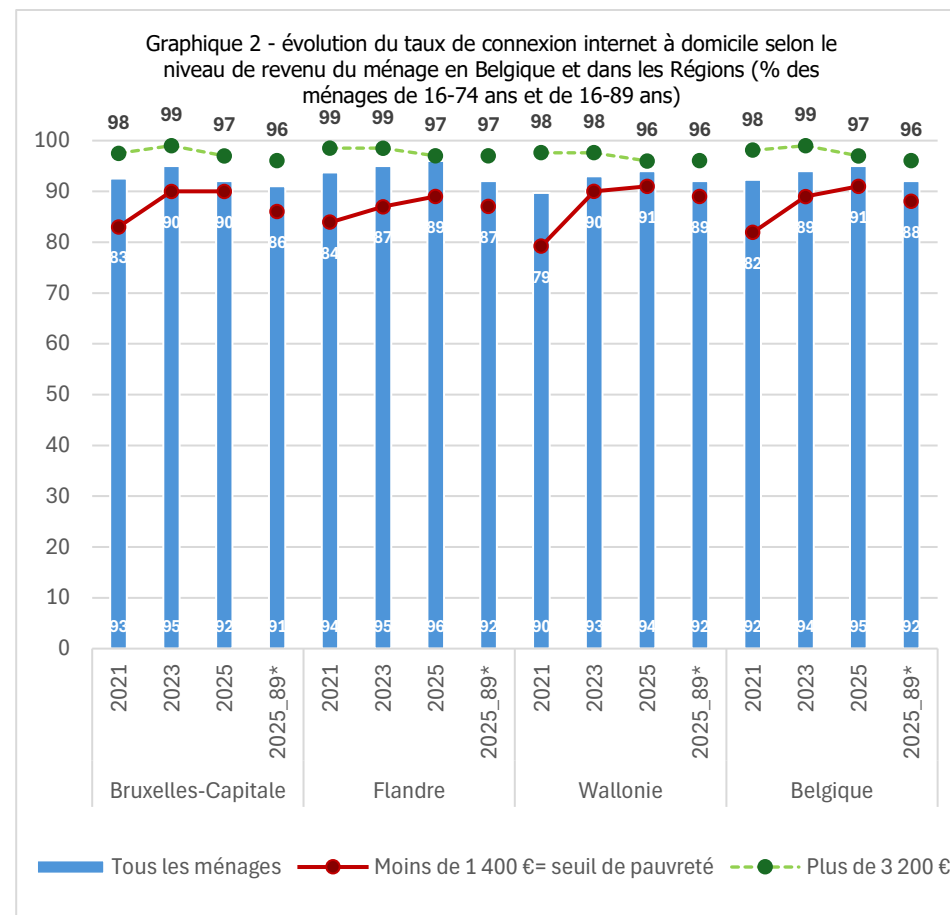


Source : Enquêtes Eurostat, 2021, 2023, 2025.

Derrière cette majorité de ménages aujourd'hui connectés à internet depuis leur domicile demeurent des disparités, qui ont la particularité de se stabiliser depuis ces dernières années. Au début de l'année 2021, 98 % des ménages aux revenus les plus élevés possédaient déjà une connexion à internet, alors qu'à peine quatre ménages sur cinq parmi ceux disposant de faibles revenus étaient dans ce cas de figure. L'écart s'est progressivement réduit au fil des années pour atteindre seulement 6 points de % en 2025 (graphique 2).

La ventilation selon les régions (graphique 2) dévoile une progression non négligeable du taux de connexion parmi les ménages disposant de revenus modestes de 2021 à 2025 en Belgique, comme dans ses régions. **Ceci étant, en 2025, près d'un ménage pauvre comprenant des personnes de 16 à 74 ans sur dix (9 %) est encore sans connexion à internet au sein du foyer. Lorsque l'on élargit l'analyse aux ménages comprenant également les personnes âgées de 75 à 89 ans, cette proportion augmente à 12 % parmi les ménages disposant de faibles revenus**

Cela signifie que les ménages à faibles revenus ont proportionnellement près de quatre fois plus de chances de ne pas avoir accès à internet que leurs homologues financièrement plus aisés (12 % vs 3 %).



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021, 2023, 2025. Lecture : 2025_89* = échantillon des ménages de 16 à 89 ans.

Par ailleurs, à l'instar de ce que pointaient les baromètres précédents, la composition familiale demeure un critère de disparités non négligeable entre les ménages concernant l'accès à une connexion à domicile.

Les personnes isolées – c'est-à-dire vivant seules – qui représentent 36 % de l'ensemble des ménages⁷, demeurent encore particulièrement concernées par la non-connexion (graphique 3). En 2025, la part des ménages isolés (16-74 ans) connectés à internet est de 88 %, contre 95 % des ménages en moyenne. **Cette proportion chute à 83 % dès lors que l'on élargit l'analyse aux ménages comprenant des personnes âgées de 75 à 89 ans.**

Par ailleurs, des disparités importantes persistent en fonction du revenu de ces ménages. En 2025, lorsque l'on tient compte des personnes âgées de 75 à 89 ans, l'écart entre les ménages isolés les plus pauvres et les plus aisés atteint 15 points de pourcentage (78 % contre 93 %). La forte diminution de la proportion de personnes connectées parmi les ménages isolés disposant de faibles revenus, comparativement à leurs homologues plus aisés, montre que ce n'est pas tant l'isolement résidentiel en lui-même qui constitue un facteur de vulnérabilité numérique, mais plutôt sa combinaison avec d'autres formes de fragilité, en particulier la précarité économique. Elle suggère que certaines configurations familiales sont particulièrement exposées aux conséquences négatives de la non-connexion à internet sur le plan de la participation sociale, notamment en matière

d'accès aux services essentiels (banques, mutuelles, syndicats, soins de santé...).

De fait, en plus d'être, dans l'ensemble, moins connectées que la moyenne de la population, ces personnes sont aussi celles qui disposent généralement d'un réseau social plus restreint sur lequel s'appuyer en cas de difficultés lors de leurs démarches en ligne. Cette situation est donc susceptible de conduire à l'abandon de certaines démarches administratives et, par conséquent, à des situations de non-recours à certains droits sociaux.

La connexion à internet généralisée des familles monoparentales (100 % - voir graphique 3) y compris parmi celles disposant des revenus les plus modestes confirme les tendances observées les années précédentes. Cette situation est vraisemblablement liée aux contraintes exercées par la gestion, de plus en plus numérisée, de la scolarité des enfants et de la vie familiale en général. Cette situation pousse les familles monoparentales, y compris lorsqu'elles rencontrent des difficultés financières, à maintenir un accès à internet. Ces résultats ne présument toutefois en rien de la qualité de cet accès ni du niveau de compétences numériques détenu par les membres de ces ménages pour faire face à un environnement numérique toujours plus complexe.

Si l'accès à internet est donc aujourd'hui largement généralisé y compris parmi les ménages les plus modestes et les familles monoparentales, cette connectivité a un coût. Elle soulève dès lors la question du poids financier que représente désormais le maintien d'une connexion dans un contexte où

⁷ 1er janvier 2025, la Belgique comptait 5,2 millions de ménages privés dont 1,9 millions de ménages d'une personne.

la participation à la vie sociale, scolaire et administrative est de plus en plus conditionnée par le numérique.

Selon l'Enquête sur le budget des ménages de Statbel (2024)⁸, les ménages appartenant au premier quintile de revenu consacrent en moyenne 991 € par an aux télécommunications, dont 617 € aux seuls services internet (raccordement à internet, abonnements, données mobiles hors abonnement, accès rapide à internet ou encore packs combinant internet, télévision numérique et téléphonie mobile). Ces montants représentent respectivement 83 € et 51 € par mois. Bien que les données disponibles ne permettent pas de calculer directement la part du revenu consacrée à ces dépenses, elles suggèrent que les coûts liés au numérique constituent une charge budgétaire loin d'être négligeable pour les ménages les plus modestes.

Le caractère désormais largement incompressible des dépenses de connectivité apparaît d'autant plus clairement lorsqu'on les compare à celles de l'ensemble des ménages. Les ménages du premier quintile de revenu dépensent en effet un montant seulement légèrement inférieur à celui observé dans l'ensemble de la population (681 €). Cet écart limité (-9 %) suggère que, malgré des ressources nettement moindres, les ménages les plus modestes ne réduisent que faiblement leurs dépenses de connectivité.

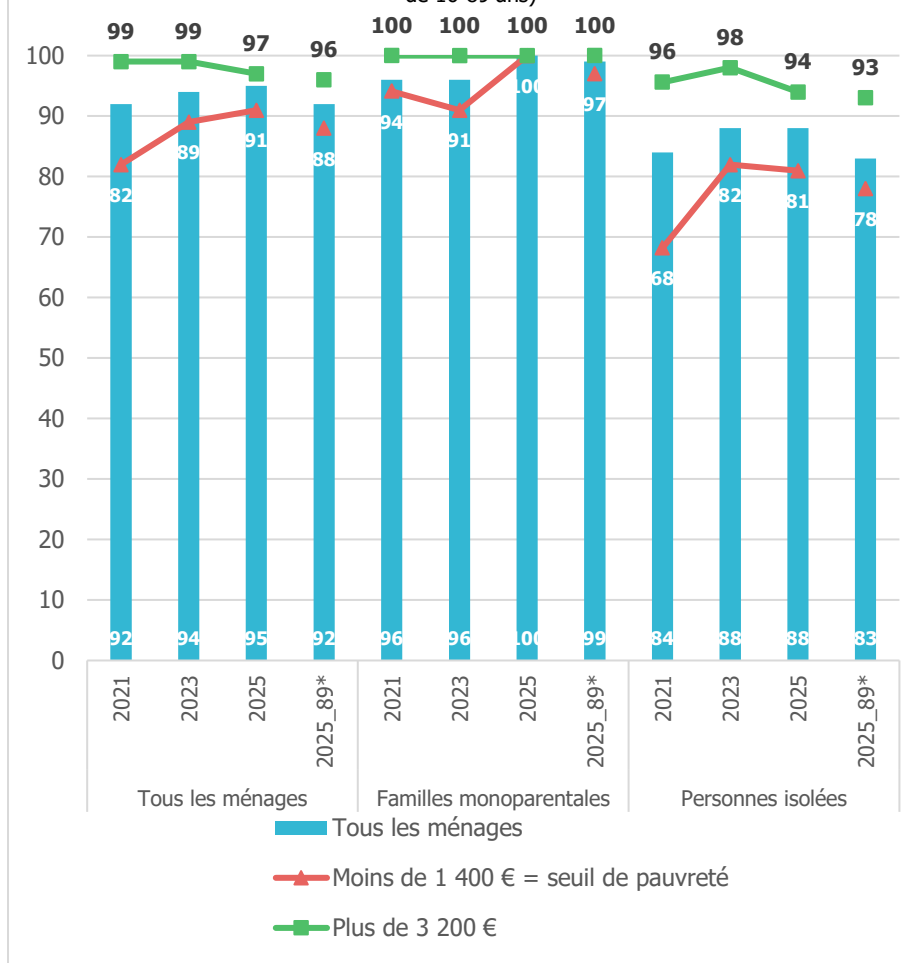
La situation des familles monoparentales apparaît plus remarquable encore. Elles consacrent en moyenne 841 € par an aux services internet, soit près de 24 % de plus que l'ensemble des ménages et 36 % de plus que les

ménages appartenant au premier quintile de revenu. Ces dépenses particulièrement élevées peuvent s'expliquer par leurs besoins spécifiques, notamment en matière de scolarité des enfants et de maintien des liens sociaux. **Ce résultat est particulièrement intéressant dans la mesure où il suggère que les familles monoparentales sont davantage exposées à la précarité économique tout en étant plus dépendantes de l'accès à internet pour maintenir les liens avec l'extérieur.**

Ces résultats invitent dès lors à déplacer le regard de la seule question de l'accès à internet vers celle du coût de la connectivité. Ils suggèrent que **certaines catégories de population, en particulier les familles monoparentales, pourraient supporter une charge financière liée au numérique disproportionnée au regard de leurs ressources, ouvrant ainsi la voie à l'hypothèse d'inégalités numériques fondées non seulement sur l'accès ou les compétences, mais également sur le coût du maintien de la connexion.** Il serait dès lors pertinent de documenter, dans de futurs travaux, le poids budgétaire de la connectivité numérique pour les ménages, c'est-à-dire la part de leurs ressources effectivement consacrée à l'accès au monde numérisé devenu désormais indispensable.

⁸ Enquête sur le budget des ménages (2024), Statbel. Résultats disponibles sur <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/budget-des-menages#news>.

Graphique 3 - évolution du taux de connexion internet au domicile selon le type de ménage et le niveau de revenu (% des ménages de 16-74 ans et de 16-89 ans)

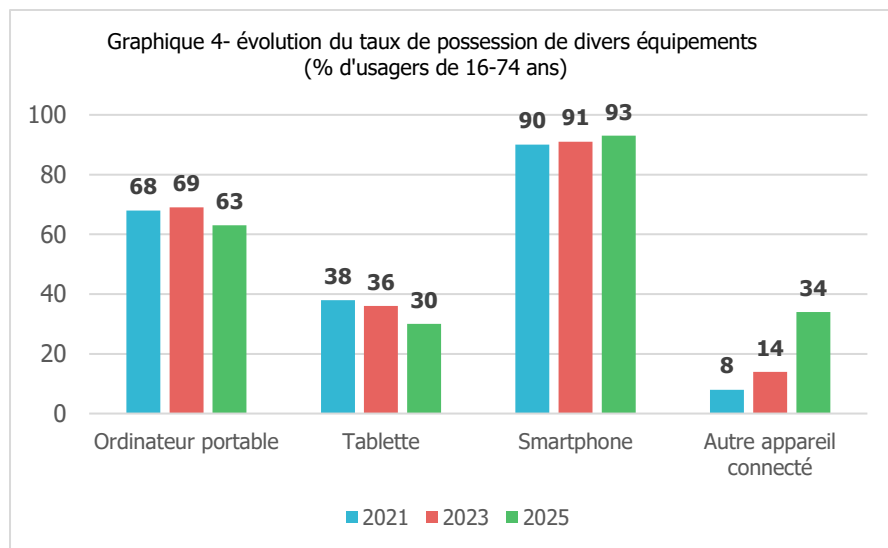


Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021, 2023, 2025.

Lecture : 2025_89* = échantillon des ménages de 16 à 89 ans.

LE SMARTPHONE : OUTIL PHARE DÉSORMAIS INCONTOURNABLE

En 2025, le smartphone conforte de loin sa première place acquise depuis plusieurs années parmi les équipements possédés par les Belges pour se connecter à internet. Plus de neuf internautes sur dix en possèdent désormais un (93 %), une proportion en légère hausse par rapport aux années précédentes (graphique 4). L'ordinateur portable arrive en deuxième position – près de six internautes sur dix en détiennent désormais un (63 %) – loin devant la tablette (30 %) et les autres objets connectés (i.e. télévision, montre, thermostat, système d'éclairage, prise électrique ou climatiseur connectés). Alors que la possession d'ordinateurs portables et de tablettes recule légèrement depuis 2023, celle des autres appareils connectés poursuit sa progression rapide. Leur taux de possession a plus que quadruplé depuis 2021, passant de 8 % à 34 % des internautes en 2025. Cette évolution témoigne de l'intégration croissante d'objets connectés dans la vie quotidienne des ménages belges et de la diversification progressive des usages numériques au-delà des seuls équipements permettant l'accès à internet.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021, 2023, 2025.

ÊTRE MULTICONNECTÉ, UNE NORME DÉSORMAIS GÉNÉRALISÉE

Les conditions matérielles d'accès à internet peuvent être évaluées en fonction de la possibilité de disposer de plusieurs équipements simultanément pour se connecter à internet (ordinateur, tablette, smartphone, etc.). Cette « multiconnexion »⁹ offre ainsi la possibilité de choisir le support de connexion le plus adapté à ses usages et à ses besoins,

⁹ La multiconnexion renvoie à la situation dans laquelle un individu répond qu'il a utilisé plusieurs terminaux différents (ordinateur fixe, ordinateur portable, tablette, smartphone ou autre objet connecté) pour se connecter à internet les trois mois précédant l'enquête. Cette variable est calculée de la manière suivante : si, à la question « parmi les appareils suivants, lesquels avez-vous utilisés au cours des trois derniers mois pour vous connecter à internet ? » l'individu répond au moins deux réponses parmi les choix : ordinateur fixe ou portable, tablette,

comme le smartphone pour utiliser les réseaux sociaux et l'ordinateur pour effectuer une démarche administrative en ligne plus complexe.

Le graphique 5 se concentre sur trois cas de figure : celui des usagers multiconnectés, c'est-à-dire disposant de plusieurs équipements, celui des usagers n'utilisant qu'un seul appareil pour se connecter à internet, autre qu'un smartphone, comme un ordinateur fixe par exemple, et celui des usagers se connectant à internet par le seul biais d'un smartphone, une situation susceptible de limiter la diversification des usages, en particulier les plus complexes et sophistiqués (consulter et remplir sa déclaration d'impôts en ligne, prendre des rendez-vous médicaux, joindre un document à un e-mail, remplir des formulaires, etc.).

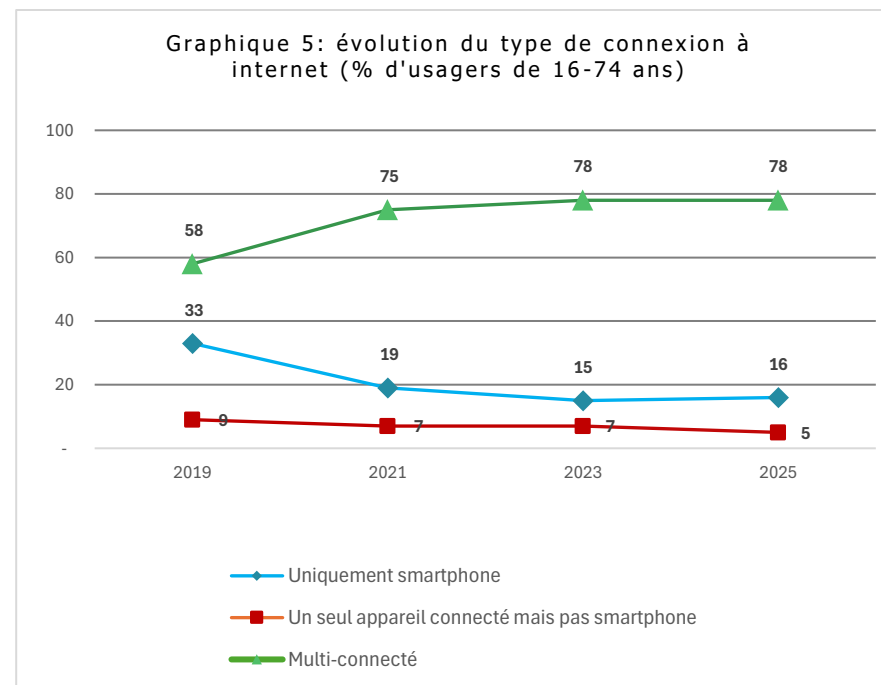
Ce graphique conforte le fait que la multiconnexion constitue la norme désormais. La part d'usagers multiconnectés est passée de six personnes sur dix (58 %) en 2019 à près de huit utilisateurs sur dix (78 %) en 2025. **Autrement dit, les internautes multiconnectés sont aujourd'hui une fois et demie plus nombreux qu'en 2019.** Après une forte progression observée entre 2019 et 2023, cette proportion se stabilise à un niveau particulièrement élevé, confirmant l'ancrage durable de la multiconnexion dans les pratiques numériques des internautes belges.

Parallèlement, la part des internautes se connectant à internet par le seul biais d'un smartphone diminue fortement, passant de 33 % en 2019 à 16 % en 2025. Cette baisse témoigne d'un accès à internet reposant de moins en moins sur un équipement unique. **Dans l'ensemble, il reste qu'en**

smartphone ou autre objet connecté, on considère qu'il est multiconnecté. S'il ne sélectionne qu'une seule réponse, on considère qu'il est monoconnecté. Lorsque l'individu ne coche que la réponse « smartphone », on considère qu'il se connecte seulement par le biais de son smartphone. La situation de multiconnexion est donc différente de celle dans laquelle l'individu possède plusieurs équipements.

2025, plus d'un internaute sur cinq (21 %) accède encore à internet par le biais d'un seul terminal, qu'il s'agisse d'un smartphone (16 %) ou d'un autre équipement (5 %). Cette situation rappelle que, malgré la diffusion de la multi-connexion, une partie non négligeable de la population demeure confrontée à des conditions d'accès potentiellement moins favorables à la diversification des usages numériques.

Il importe de garder à l'esprit que cette évolution ne présume en rien de la capacité des internautes multiconnectés à jongler aisément entre les différents équipements selon leurs besoins et les exigences de leur environnement. De plus, la qualité de l'équipement constitue un autre angle mort dans ces données. De fait, être multiconnecté ne signifie pas nécessairement que l'équipement utilisé soit suffisamment performant pour satisfaire aux contraintes inhérentes à l'accélération de la numérisation de la société.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021, 2023, 2025.

LE SMARTPHONE, POINT D'ACCÈS PRIVILÉGIÉ À INTERNET POUR LES PUBLICS MOINS FAVORISÉS SUR LE PLAN SOCIOÉCONOMIQUE ET CULTUREL

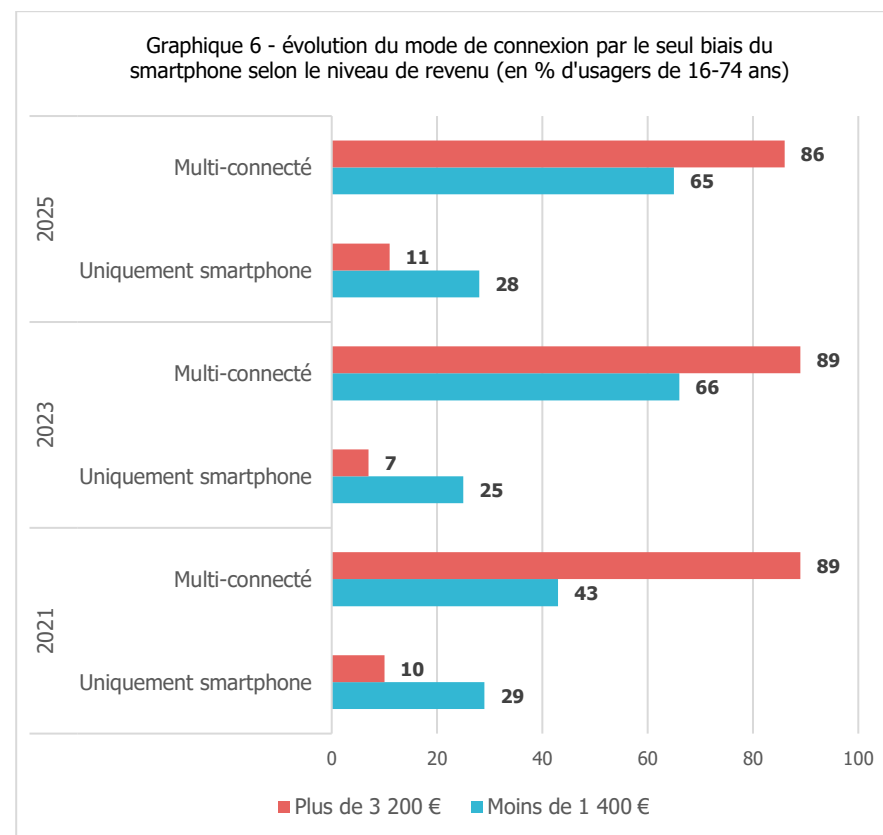
Néanmoins, derrière la norme de la multi-connexion imposée ces dernières années, des disparités importantes persistent selon les ressources économiques des individus. **Le graphique 6 montre de fait que le smartphone demeure l'unique point d'accès à internet pour 28 % (+3 points de pourcentage depuis 2023) des usagers vivant dans un ménage disposant de moins de 1 400 € par mois. Autrement dit,**

plus d'un usager aux revenus modestes sur quatre n'utilise qu'un smartphone pour se connecter à internet. Cette situation est près de trois fois plus fréquente que parmi les internautes les plus aisés sur le plan financier, dont seule une personne sur dix (11 %, +4 points de pourcentage depuis 2023) accède à internet exclusivement par ce biais.

Si la dépendance au seul smartphone avait légèrement reculé entre 2021 et 2023 parmi les ménages les plus modestes (de 29 % à 25 %), elle repart à la hausse en 2025 pour atteindre 28 %. Cette évolution suggère que la diffusion de la multi-connexion continue de bénéficier de manière inégale aux différents groupes sociaux. L'utilisation du smartphone comme unique terminal est susceptible d'entraver, comme on le sait, la réalisation de certaines activités plus complexes, notamment administratives, scolaires ou professionnelles. Cette affirmation mérite toutefois d'être plus nuancée que lors des années précédentes. La multiplication des applications développées pour les smartphones au fil des ans contribue de fait à élargir le champ des usages qui peuvent être réalisés à partir de ces appareils. Il reste que cette évolution ne dispense pas pour autant de rester attentif aux enjeux d'accessibilité. Elle renforce au contraire la nécessité de concevoir les services numériques selon une approche centrée sur les usagers, y compris lorsqu'il s'agit d'applications complexes, afin d'éviter que le développement de solutions mobiles ne contribue à accentuer les difficultés rencontrées par les personnes disposant de faibles compétences numériques ou appartenant à des groupes socialement vulnérables.

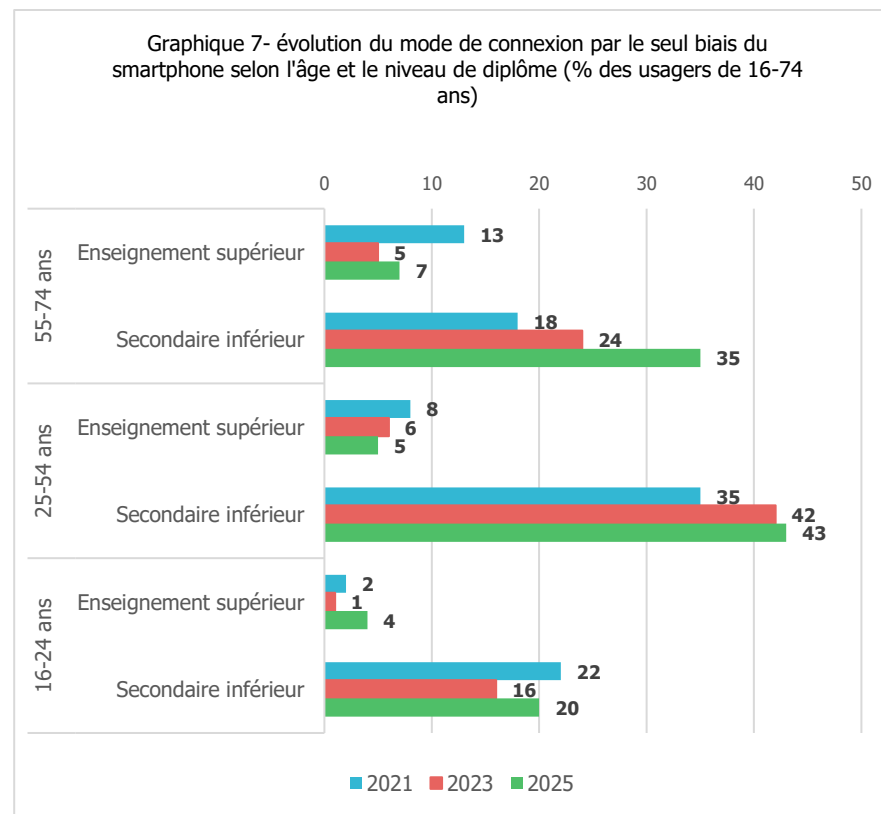
À l'inverse, les internautes les plus favorisés sur le plan financier sont nettement plus nombreux à disposer de plusieurs équipements leur permettant de se connecter à internet. En 2025, 86 % des usagers

appartenant aux ménages les plus aisés sont multi-connectés, contre seulement 65 % de leurs homologues disposant de moins de 1 400 € par mois. Ces résultats confirment donc que la quasi-généralisation de l'accès à internet ne signifie pas pour autant une égalisation des conditions concrètes d'accès.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021, 2023, 2025.

Si l'on prend en compte les 75-89 ans dans l'analyse, les écarts demeurent particulièrement marqués. Le graphique 7 confirme, quant à lui, une augmentation progressive depuis 2021 **de la part d'utilisateurs se connectant à internet par le seul biais d'un smartphone parmi les individus les moins diplômés dans les tranches d'âge de 25 à 54 ans et de 55 à 74 ans**. Parmi les 25-54 ans, plus de quatre utilisateurs sur dix faiblement diplômés sont dans ce cas (43 %), contre seulement 5 % de leurs homologues les plus diplômés. Dans la tranche d'âge 55-74 ans, c'est le cas de plus d'un tiers des utilisateurs peu diplômés (35 %). Cette proportion est cinq fois plus élevée que parmi leurs homologues les plus diplômés (7 %).

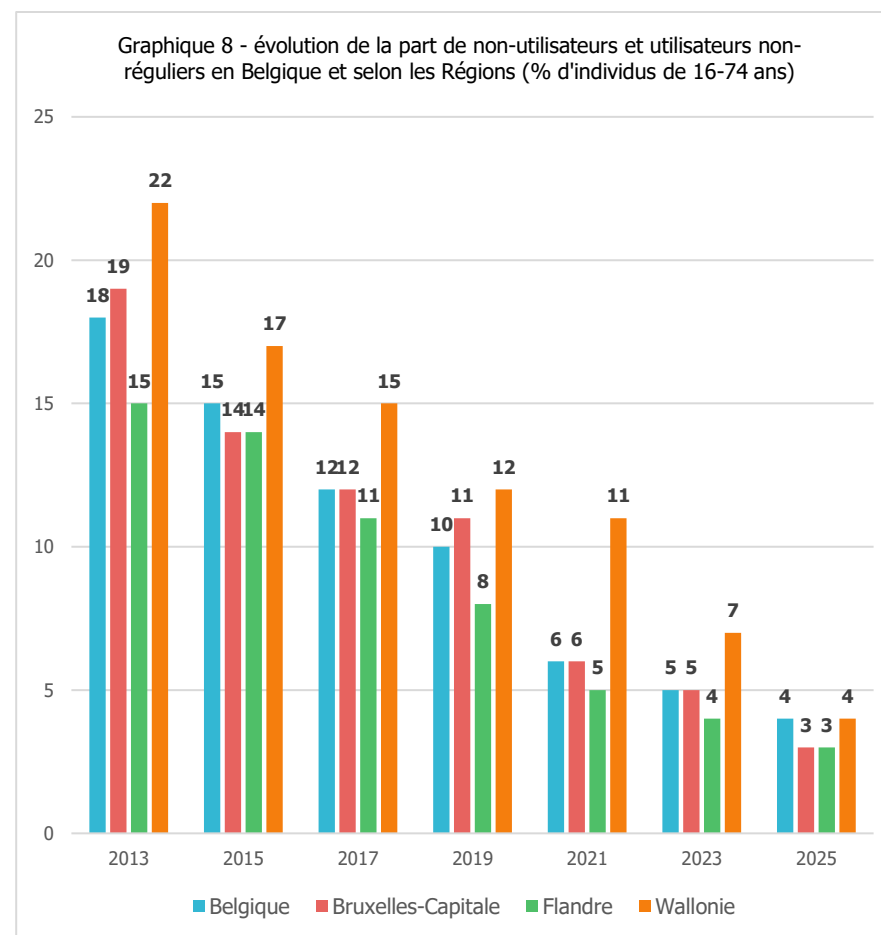


Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021, 2023, 2025.

LES NON-UTILISATEURS : DES MARQUEURS DE VULNÉRABILITÉ PERSISTANTS

Sur les douze dernières années, la proportion de non-utilisateurs d'internet¹⁰ est passée de 18 % à 4 % dans l'ensemble de la population belge âgée de 16 à 74 ans.

De manière générale, la part des non-utilisateurs évolue à la baisse dans les trois régions (graphique 8). C'est toutefois en Wallonie que la part des non-utilisateurs a le plus diminué en deux ans (7 % en 2023 à 4 % en 2025). Si l'on élargit l'analyse aux personnes âgées de 75 à 89 ans, les non-utilisateurs représentent 6 % de la population Belge (16-89 ans) en 2025.

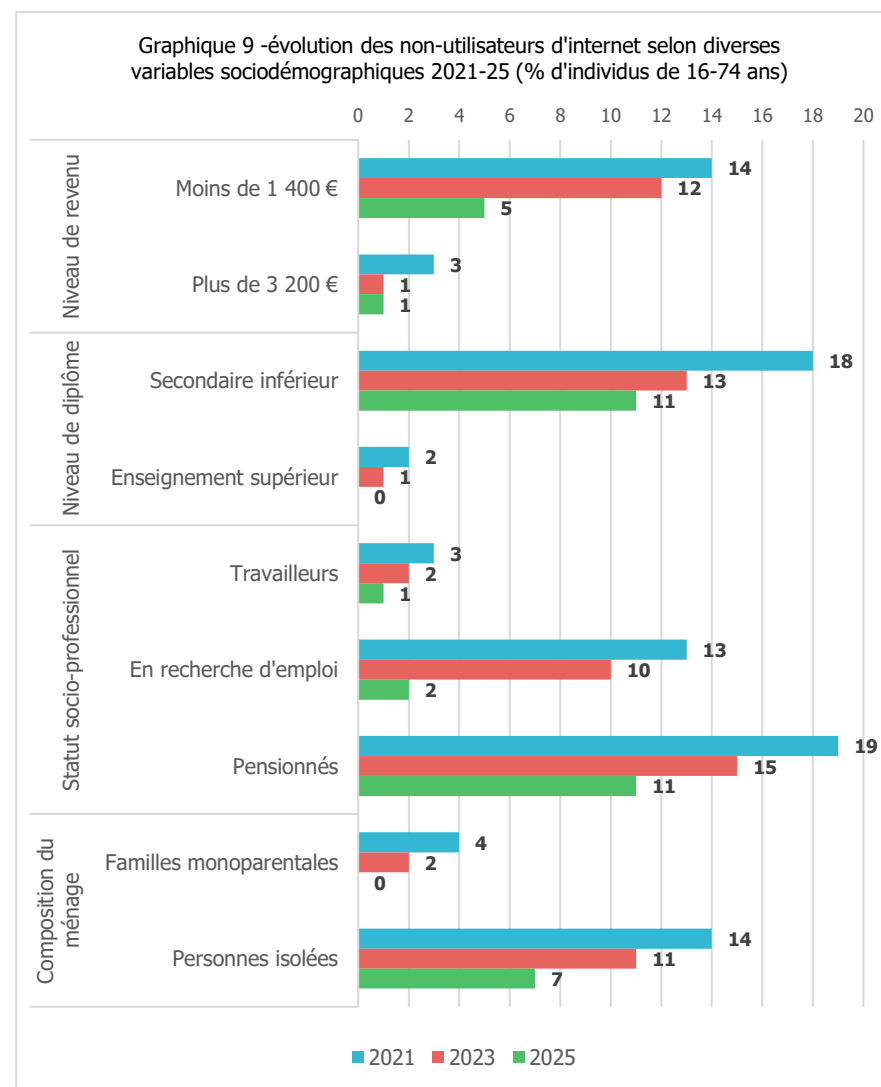


Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021, 2023, 2025 ; données Statbel 2011-2021.

¹⁰ Un non-utilisateur est défini comme une personne n'ayant pas utilisé internet depuis plus d'un an ou ne l'ayant jamais utilisé.

Le graphique 9 révèle une diminution importante de la non-utilisation d'internet dans l'ensemble des groupes observés entre 2021 et 2025. Cette baisse est particulièrement marquée parmi les personnes disposant de faibles revenus, dont la proportion de non-utilisateurs passe de 14 % en 2021 à 5 % en 2025, parmi les personnes en recherche d'emploi (de 13 % en 2021 à 2 % en 2025) ainsi que parmi les personnes isolées (de 14 % à 7 %). Malgré ces progrès, les pensionnés (11 %) et les personnes disposant d'un faible niveau de diplôme (11 %) demeurent les groupes les plus concernés par la non-utilisation d'internet.

Cela dit, il existe actuellement peu de recherches permettant d'appréhender en profondeur les tactiques des non-utilisateurs pour répondre à certains besoins ou activités sans internet (Smit et al., 2024), ainsi que le sens qu'ils attribuent à leur non-utilisation. Dans un contexte où la numérisation des services publics et privés continue de progresser, une meilleure compréhension de ces situations apparaît essentielle afin de distinguer ce qui relève d'un choix, d'une contrainte ou d'une combinaison des deux.

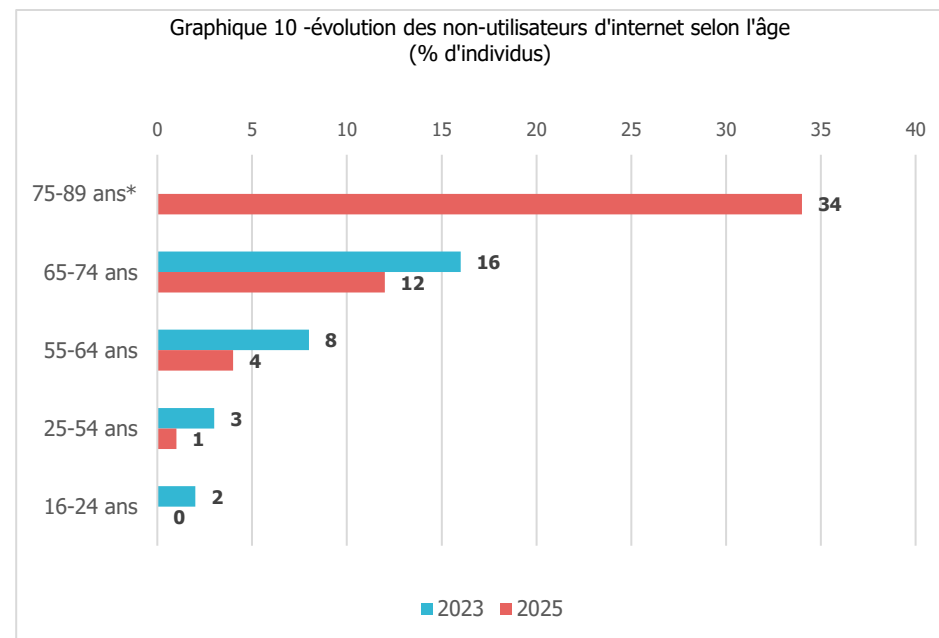


Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021, 2023, 2025.

Le graphique 10 met en évidence la persistance d'un effet d'âge marqué dans la non-utilisation d'internet. En 2025, les personnes âgées de 75 à 89 ans demeurent de loin les plus concernées par la non-utilisation : plus de trois personnes sur dix (34 %) sont dans ce cas. Ce taux chute à 12 % parmi celles âgées de 65 à 74 ans, devant les 55-64 ans (4 %) et les 25-54 ans (1 %).

Les résultats montrent toutefois une diminution sensible de la non-utilisation d'internet parmi les publics les plus âgés. Entre 2023 et 2025, la proportion de non-utilisateurs passe de 16 % à 12 % chez les 65-74 ans et de 8 % à 4 % chez les 55-64 ans.

Notons toutefois que le graphique ne permet pas de comparer avec les personnes âgées de 75 à 89 ans, intégrées pour la première fois dans l'enquête en 2025. Or, cette tranche d'âge est de très loin la plus concernée par la non-utilisation d'internet : plus d'une personne sur trois entre 75 et 89 ans (34 %) n'utilisent pas internet. Ce résultat souligne l'importance de distinguer les différentes catégories de personnes âgées dans l'analyse des inégalités sociales numériques.



*Donnée non disponible pour 2023.

Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2023, 2025.

LES CONSÉQUENCES DE LA NON-UTILISATION SUR LE SENTIMENT D'EXCLUSION

De nouvelles questions, ajoutées à la demande de l'équipe de recherche de l'UCLouvain à l'enquête 2025 de Statbel, permettent d'appréhender la manière dont les non-utilisateurs d'internet perçoivent les conséquences concrètes de leur non-utilisation dans différents domaines de la vie quotidienne.¹¹ À partir des réponses obtenues, un score a été construit reflétant leur « sentiment d'exclusion » (graphique 11).

Dans l'ensemble, plus de la moitié des non-utilisateurs d'internet (56 %) éprouvent un sentiment d'exclusion numérique fort (24 %) ou très fort (32 %). Ces résultats témoignent du fait que la non-utilisation d'internet ne se résume pas à une simple absence d'équipement ou d'usage, mais s'accompagne fréquemment du sentiment d'être tenu à l'écart d'un nombre croissant d'activités et d'interactions sociales désormais médiatisées par les technologies numériques.

Le degré du sentiment d'exclusion varie également selon le niveau de revenu. Près d'un non-utilisateur sur deux vivant dans un ménage à revenus modestes (49 %) déclare ressentir un très fort sentiment d'exclusion, contre une personne sur quatre (25 %) parmi ceux vivant dans un ménage à revenus élevés.

¹¹ Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ? Parce que je n'utilise pas internet : (1) j'éprouve des difficultés à traiter certaines questions administratives ; (2) je me sens exclu de certaines conversations (dans ma vie privée et/ou professionnelle) ; (3) je manque des informations importantes dont j'ai besoin (dans ma vie privée et/ou professionnelle) ; (4) je rate l'occasion de faire des choses plus rapidement via internet ; (5)

Par ailleurs, les personnes âgées de 55 à 74 ans apparaissent particulièrement concernées **puisque trois quarts d'entre elles (75 %) déclarent un sentiment d'exclusion fort ou très fort.**

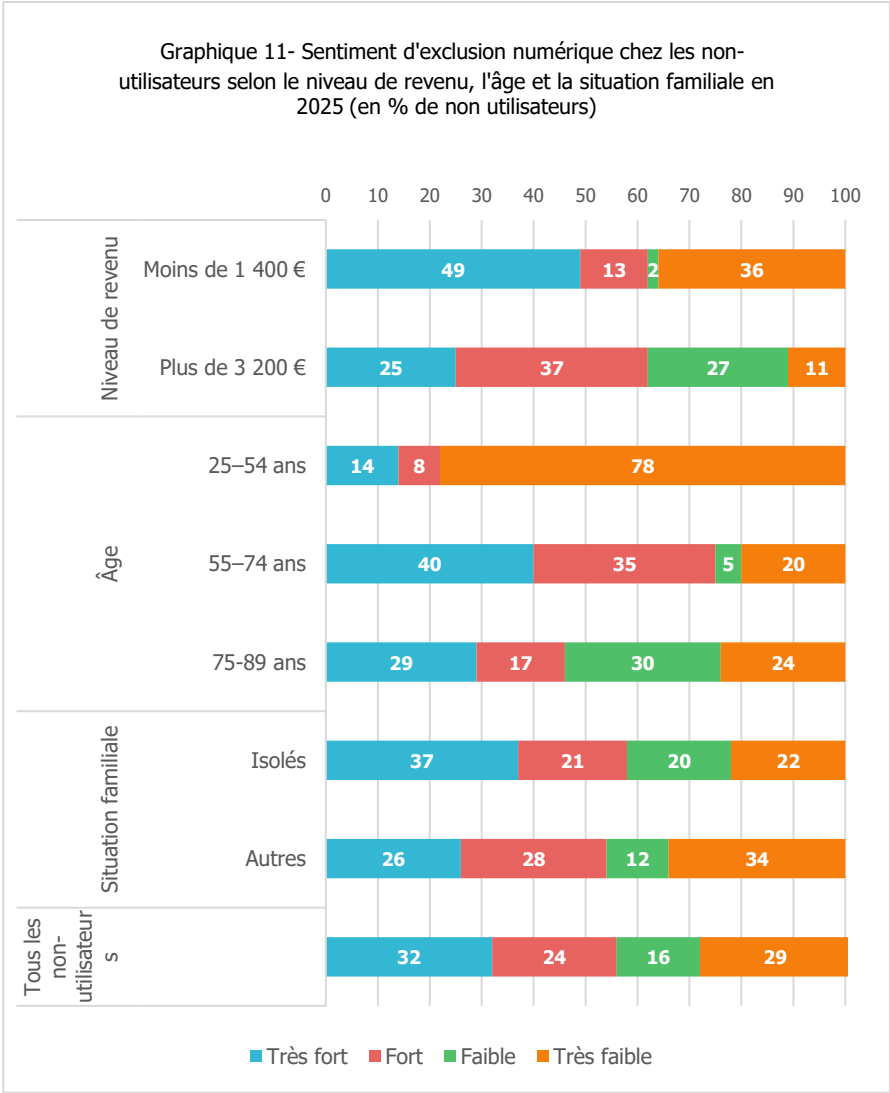
Associer la non-utilisation d'internet à un simple manque d'intérêt ou à un choix individuel apparaît dès lors réducteur si l'on considère l'intensité du sentiment d'exclusion exprimé par certains groupes sociaux. Les personnes disposant de faibles revenus ainsi que les personnes plus âgées figurent parmi les catégories les plus susceptibles de déclarer se sentir exclues en raison de leur non-utilisation d'internet. Ces résultats rappellent que les choix et les préférences des individus ne peuvent être compris indépendamment de leur parcours de vie et des contraintes auxquelles ils ont été confrontés. Les explications avancées par les personnes pour justifier leur situation ne reflètent pas toujours l'ensemble des facteurs qui l'ont produite. Il arrive qu'une difficulté ou une contrainte initiale soit progressivement acceptée et finisse par être perçue comme un choix personnel. Dans ce cas-ci, il est possible que ce qui constituait initialement une contrainte ou un obstacle soit progressivement incorporé par la personne et devienne, consciemment ou non, une préférence par défaut. Les contraintes qui pèsent sur certaines catégories de population sont parfois telles que le choix se résume davantage à une rationalisation a posteriori qu'à une décision pleinement libre (Martin, 2011).

Un autre facteur susceptible d'entrer en ligne de compte dans le degré du sentiment d'exclusion est la possibilité ou non de se faire aider par un tiers lors de ses démarches. Ainsi, 37 % des personnes isolées éprouvent un très

j'éprouve des difficultés à suivre ou à aider mes enfants dans leurs tâches scolaires et leurs leçons. Pour chacune des situations proposées, les répondants étaient invités à se positionner sur une échelle de Likert à cinq modalités (« tout à fait d'accord », « en partie d'accord », « ni d'accord ni pas d'accord », « en partie pas d'accord », « pas du tout d'accord »), une catégorie supplémentaire « pas d'application » étant également prévue.

fort sentiment d'exclusion numérique, contre 26 % de personnes vivant dans une autre configuration familiale. **Ces résultats rappellent que les conséquences de la non-utilisation d'internet ne sont pas vécues de manière uniforme. Elles dépendent à la fois des ressources économiques, des trajectoires de vie et des soutiens mobilisables dans l'entourage.** Plusieurs travaux ont notamment montré que la présence de proches susceptibles d'effectuer certaines démarches numériques par procuration peut atténuer les effets de la non-utilisation (Grošelj, Reisdorf, Dolničar & Petrovčič, 2022 notamment). Le rôle de ces formes d'assistance apparaît dès lors essentiel pour comprendre pourquoi certaines personnes parviennent à limiter les conséquences de leur non-utilisation tandis que d'autres développent un sentiment d'exclusion plus marqué. Il s'agit d'un point central, qui sera abordé dans la partie 3.

Dans l'ensemble, les résultats de ce premier chapitre confirment la progression continue de l'accès à internet au sein de la population belge. Ils soulignent néanmoins la persistance d'écarts importants entre certains groupes sociaux, en particulier lorsque sont prises en compte les personnes âgées de 75 à 89 ans, dont les situations contribuent à nuancer le constat d'une généralisation de l'accès aux technologies numériques dans nos sociétés désormais largement numérisées.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après l'enquête Statbel 2025.

PARTIE 2 : UNE VULNÉRABILITÉ NUMÉRIQUE PERSISTANTE FACE À UN ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE EXIGEANT

L'objectif visé dans la « décennie numérique de l'Europe » est que 80% des adultes devraient détenir des compétences numériques de base d'ici 2030. Dans ce contexte, quelle est l'évolution du niveau de compétences numériques générales en Belgique depuis deux ans ? En particulier, quelle est celle du taux de vulnérabilité numérique, lequel est défini comme la proportion des non-utilisateurs d'internet cumulée avec celle des utilisateurs qui ne détiennent que de faibles compétences numériques générales ?

Peut-on postuler l'existence d'une relation linéaire entre l'accélération de la numérisation d'une série de services essentiels, accompagnée d'une augmentation des niveaux de compétences numériques générales des Belges, entraînant de facto une baisse de la part des individus exposés à des situations de vulnérabilité numérique ?

TIMIDE EVOLUTION DU NIVEAU DE COMPÉTENCES NUMÉRIQUES GÉNÉRALES DES BELGES

Avec 39 % de personnes âgées de 16 à 74 ans disposant au maximum de faibles compétences numériques en 2025, la Belgique se situe 1 point de % en dessous de la moyenne européenne (40 %). La proportion d'individus disposant de faibles compétences numériques est plus élevée que dans la plupart de nos pays voisins, excepté en Allemagne (graphique 12). Les Pays-Bas sont, quant à eux, en tête de classement avec la part d'individus ayant de faibles compétences numériques la plus basse de l'Union européenne (16 %).

Mais que signifie concrètement « détenir de faibles compétences numériques générales » ? La méthodologie employée par Eurostat considère qu'un individu dispose de faibles compétences numériques générales s'il déclare n'effectuer aucune activité dans au moins un des cinq domaines de compétences analysés.

De fait, le calcul du niveau de compétences numériques générales s'effectue en deux temps : le premier consiste à évaluer un niveau de compétences numériques par domaine d'activités (voir ci-dessous) ; le deuxième consiste à effectuer l'agrégation de ces niveaux de compétences en un indicateur de

compétences numériques générales¹². Les cinq domaines de compétences numériques pris en compte dans ce calcul sont les suivants :

- Le premier a trait aux compétences liées à l'information et à la littératie des données (i.e. naviguer, rechercher et filtrer des informations, évaluer les informations, gérer des informations) ;
- Le deuxième a trait aux compétences liées à la communication et à la collaboration (i.e. grâce aux technologies numériques pouvoir interagir, partager, participer à la citoyenneté, collaborer, gérer son identité numérique).
- Le troisième est lié aux compétences relatives à la création de contenu numérique (i.e. développer, intégrer et remanier des contenus numériques, pensée informatique et programmation) ;
- Le quatrième domaine porte, quant à lui, sur les compétences relatives à la sécurité (i.e. protéger les appareils, protéger les données personnelles et la vie privée).
- Le cinquième domaine a trait aux compétences dites de « résolution de problèmes » (identifier et résoudre des problèmes techniques, identifier des solutions créatives grâce aux technologies numériques, identifier et répondre aux besoins de compétences numériques) ;

Ces deux derniers domaines de compétences sont particulièrement intéressants dans le cadre du baromètre, car ils se focalisent sur la participation, l'autonomie et la capacité effective des individus à agir dans

des environnements numériques de plus en plus complexes et en évolution permanente.

Ces différents champs de compétences sont évalués à partir d'une sélection d'activités liées à l'utilisation d'internet ou de logiciels effectuées dans ces cinq domaines respectifs durant les trois mois précédant l'enquête.

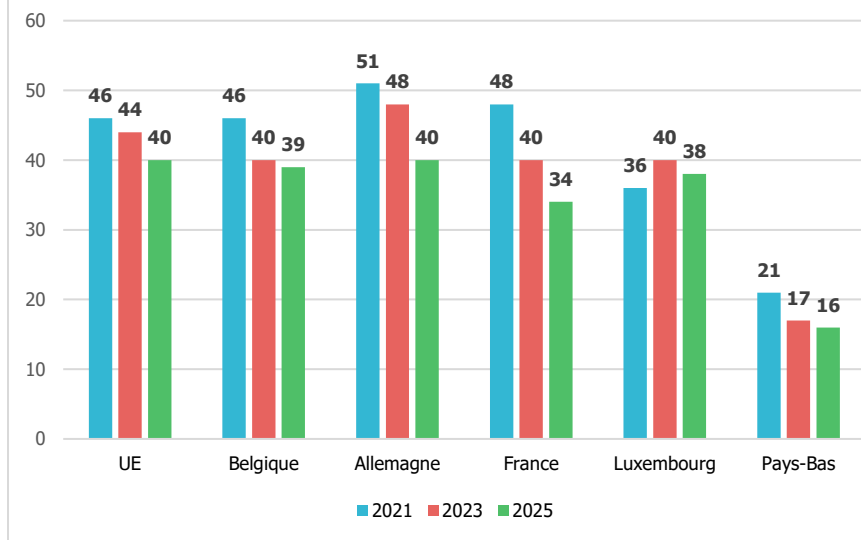
Les individus ayant effectué certaines des activités correspondantes à chaque domaine de compétences sont supposés posséder les compétences correspondantes. En ce sens, l'indicateur de compétences numériques est une approximation des compétences numériques des individus. Cette approche se base donc sur l'observation d'usages déclarés. Elle est développée à partir du cadre européen de littératie numérique DIGICOMP 2.2¹³, laquelle permet une comparaison de l'évolution des niveaux de compétences numériques – générales et dans chaque domaine précités – entre les individus au sein de l'Union européenne.

¹² Pour le détail de l'explication du calcul, nous renvoyons le lecteur au document en annexe du rapport.

¹³ Bien qu'une nouvelle version du cadre européen de littératie numérique ait été publiée fin 2025 – le DigComp 3.0: *European Digital Competence Framework*, le calcul du niveau de

compétences numériques dans l'enquête de Statbel–Eurostat 2025 se base encore sur la version précédente, le DigComp 2.2.

Graphique 12-Evolution de la part des usagers disposant au maximum d'un faible niveau de compétences numériques dans l'Union Européenne (% d'usagers 16-74 ans)



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Eurostat 2021, 2023, 2025.

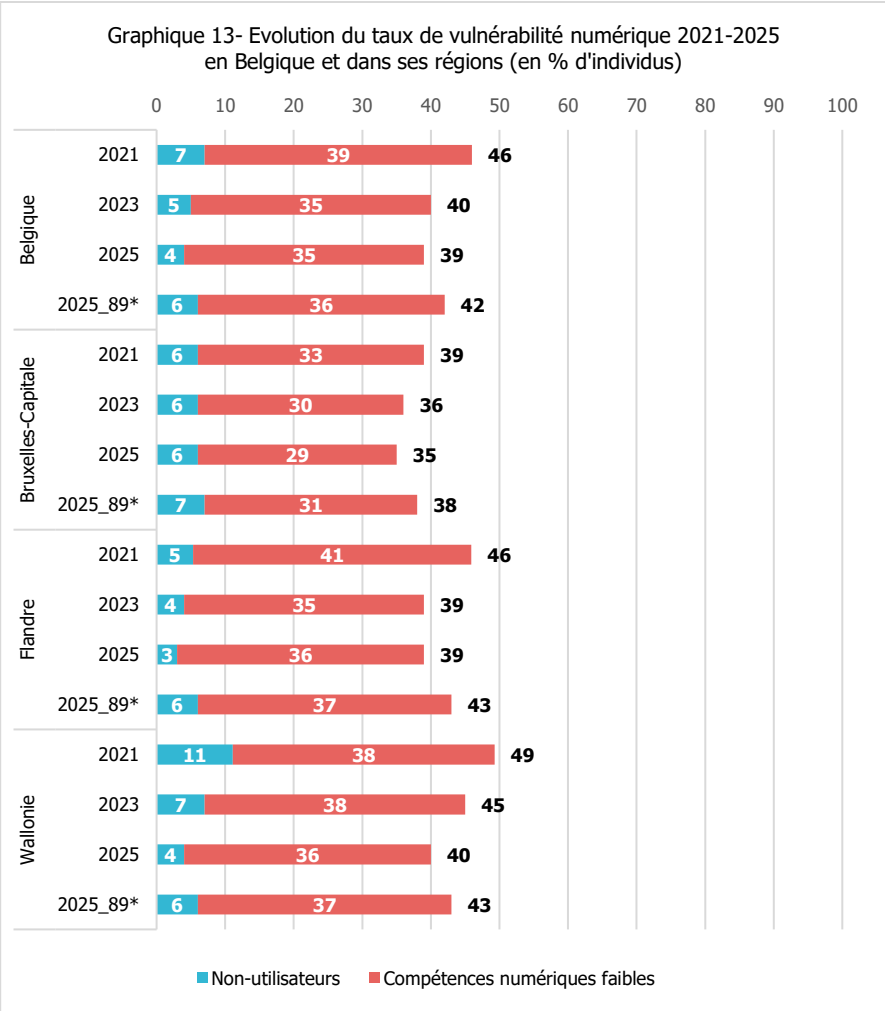
EN 2025, PRÈS DE QUATRE BELGES SUR DIX DE 16 A 74 ANS DE MEURENT EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ NUMERIQUE.

Le graphique 13 dévoile des résultats en demi-teinte. En 2025, près de quatre personnes sur dix de 16 à 74 ans en Belgique (39 %) demeurent en situation de vulnérabilité numérique, soit parce qu'elles n'utilisent pas internet (4 %), soit parce qu'elles détiennent de faibles compétences numériques générales (35 %). Ce taux de vulnérabilité numérique (39 %) a, certes, baissé de 1 point de % depuis 2023 (40 %), mais c'est sans compter les personnes de 75 à 89 ans. Lorsque l'on intègre cette catégorie d'âge dans le calcul, **cette proportion augmente légèrement à 42 %.**

Cette relative stagnation du taux de vulnérabilité numérique peut de prime abord sembler surprenante. En réalité, elle se comprend aisément lorsque l'on sait que les individus sont soumis à la pression d'un environnement numérisé en constante évolution et toujours plus complexe. Cette pression se traduit par la nécessité d'actualiser continuellement ses compétences numériques. Cette situation crée une exigence plus ou moins implicite envers les individus : celle d'apprendre et de désapprendre régulièrement afin de maintenir leur niveau de maîtrise des technologies numériques. Cette « obsolescence programmée » des compétences numériques apparaît comme une cause probable de la stagnation globale du taux de risque de vulnérabilité observée au fil des années, et ce malgré les nombreux espaces de sensibilisation, de soutien et de formation existants dans les trois régions du pays. Cette exigence de mise à jour permanente des compétences est toutefois inégalement soutenable selon les individus. Elle est dès lors susceptible de renforcer les inégalités sociales numériques, dans la mesure où les individus sont inégalement dotés en ressources – notamment en

temps disponible, en dispositions à l'égard des technologies et en intérêt pour celles-ci – leur permettant de s'engager dans un processus continu d'apprentissage. Ainsi, la capacité à maintenir ses compétences numériques apparaît de plus en plus comme une ressource socialement distribuée, contribuant à la reproduction, voire à l'accentuation, des inégalités sociales numériques.

C'est en Wallonie que la part des individus en situation de vulnérabilité numérique est un peu plus élevée en comparaison aux deux autres régions : 40 % des Wallons sont dans ce cas. Notons toutefois que c'est dans cette région que l'on constate la diminution la plus nette depuis 2021 (-9 points de pourcentage), passant de 49 % à 40 % en 2025. En Flandre, le taux de vulnérabilité numérique recule également de manière importante (-7 points de pourcentage), pour atteindre 39 % en 2025. À Bruxelles-Capitale, 35 % des individus âgés de 16 à 74 ans, toutes catégories sociales confondues, sont en situation de vulnérabilité numérique, dont 29 % en raison de faibles compétences numériques et 6 % en raison de la non-utilisation d'internet.

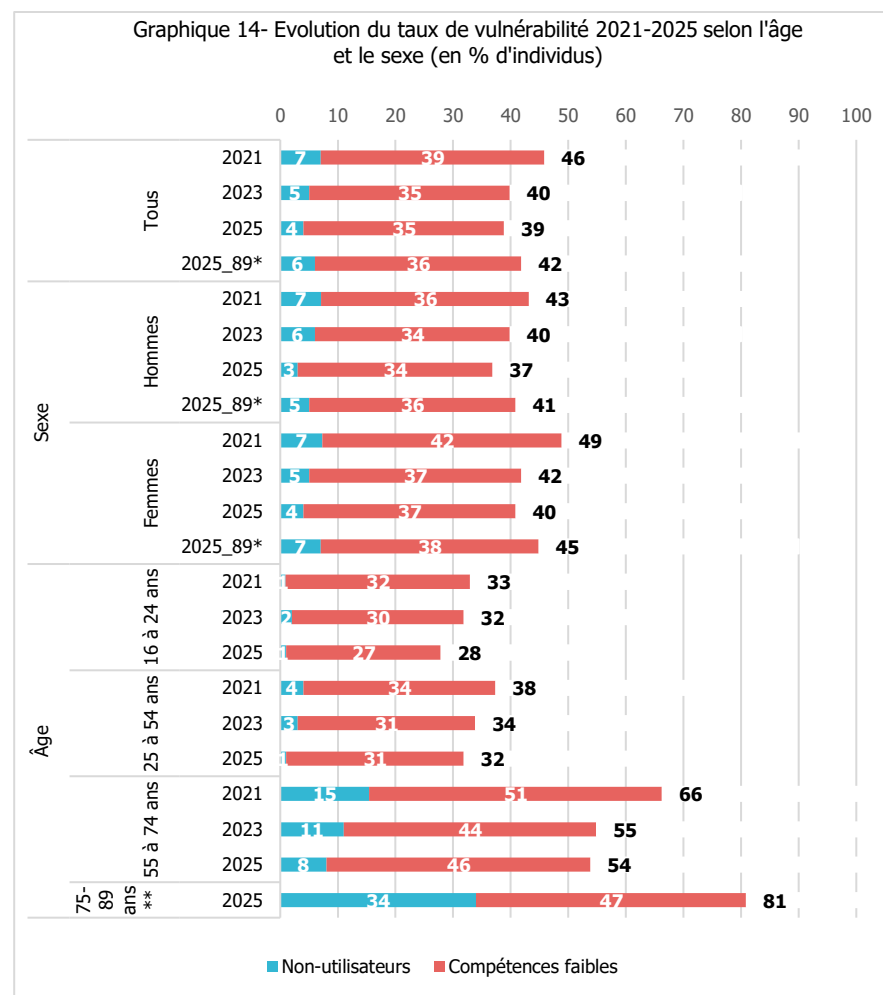


Lecture : * Pourcentage d'habitants de la Belgique âgés de 16 à 89 ans. Les données concernant les individus de 75 à 89 ans ne sont pas disponibles pour les années 2021, 2023, cette catégorie d'âge ayant été intégrée dans l'échantillon à partir de 2024. Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021, 2023, 2025.

ÂGE, NIVEAUX DE REVENU ET DE DIPLÔME : MARQUEURS PRÉGNANTS DE VULNÉRABILITÉ NUMÉRIQUE

Bien que l'on constate une légère baisse de la proportion d'individus de 16 à 74 ans ne disposant que de faibles compétences numériques dans les différentes catégories de la population en deux ans, le graphique 14 souligne toutefois le maintien d'écarts majeurs selon l'âge : **plus de huit personnes sur dix de 75 à 89 ans (81 %) sont en situation de vulnérabilité, soit parce qu'elles n'utilisent pas internet (34 %), soit parce qu'elles détiennent de faibles compétences numériques (47 %).** Autrement dit, ces dernières sont deux fois plus nombreuses à être dans ce cas que les personnes de 16 à 74 ans (39 %).

Les différences entre les femmes et les hommes sont, quant à elles, relativement limitées. En 2025, 40 % des femmes âgées de 16 à 74 ans se trouvent en situation de vulnérabilité numérique contre 37 % des hommes. L'intégration des personnes âgées de 75 à 89 ans dans le calcul renforce cet écart ; **la proportion de femmes en situation de vulnérabilité face à l'environnement numérique atteint 45 %, contre 41 % des hommes**, confirmant que les femmes âgées demeurent un public particulièrement concerné par les difficultés numériques.



* Pourcentage d'habitants de la Belgique âgés de 16 à 89 ans.

**Les données concernant les individus de 75 à 89 ans ne sont pas disponibles pour les années 2021, 2023, cette catégorie d'âge ayant été intégrée dans l'échantillon à partir de 2024. Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021, 2023, 2025.

Le graphique 15 montre, lui aussi, une diminution du taux de vulnérabilité numérique entre 2021 et 2025 dans les différentes catégories de la population. Cette évolution s'explique principalement par une baisse de la part des non-utilisateurs d'internet ainsi que, dans certaines catégories, par une légère réduction de la proportion de personnes disposant de faibles compétences numériques.

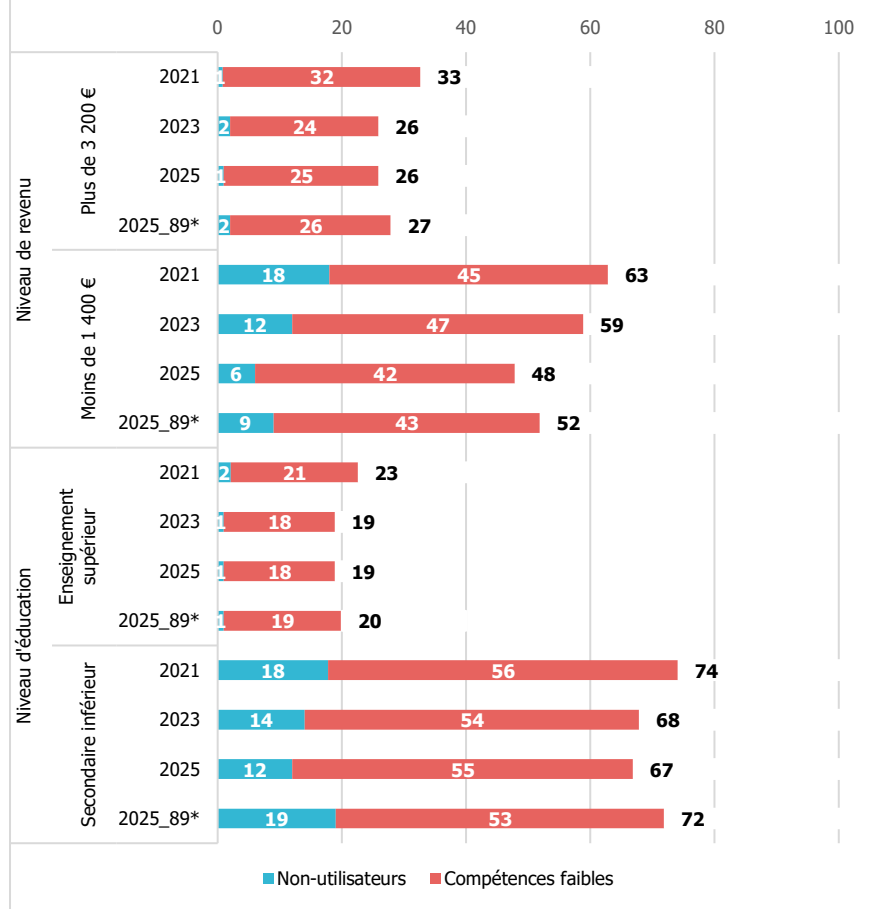
Cette baisse générale de la vulnérabilité numérique ne doit toutefois pas faire oublier la persistance d'écarts flagrants entre les individus selon leur catégorie sociale. En 2025, près d'une personne sur deux (48 %) vivant dans un ménage disposant de faibles revenus est vulnérable sur le plan numérique, dont 42 % en raison de faibles compétences numériques (contre 47 % en 2023). Cette proportion demeure presque deux fois plus élevée que parmi leurs homologues aisés sur le plan financier (26 %). La situation des personnes disposant de faibles revenus s'est néanmoins améliorée depuis 2021, le taux de vulnérabilité étant passé de 63 % à 48 %. Cette évolution est principalement imputable à la diminution de la part des non-utilisateurs d'internet (de 18 % à 6 %). Ce constat témoigne sans doute d'une pression croissante exercée sur ce public à s'équiper et à utiliser internet afin de maintenir ses liens avec la société.

Le niveau de diplôme demeure, sans surprise, fortement associé à la vulnérabilité numérique. En 2025, plus de deux personnes sur trois (67 %) détenant au plus un diplôme du secondaire inférieur sont vulnérables face à un environnement numérisé, soit parce qu'elles n'utilisent pas internet (12 %), soit parce qu'elles disposent de faibles compétences numériques (55 %). Cette proportion est plus de trois fois supérieure à celle observée parmi leurs homologues diplômés de l'enseignement supérieur (19 %). Contrairement aux écarts liés au revenu, les inégalités associées au niveau

de diplôme apparaissent relativement stables dans le temps, le taux de vulnérabilité numérique des personnes peu diplômées ne diminuant que dans une moindre mesure depuis 2021 (de 74 % à 67 %) et atteint 72% en 2025, une fois les 75-89 ans intégrés à l'analyse.

Ces résultats confirment que les générations les plus âgées restent particulièrement exposées aux difficultés numériques et contribuent à renforcer des inégalités sociales déjà marquées sur le plan des ressources économiques et éducatives des individus.

Graphique 15- Evolution du taux de vulnérabilité 2021-2025 selon les niveaux de revenu et de diplôme (en % d'individus)



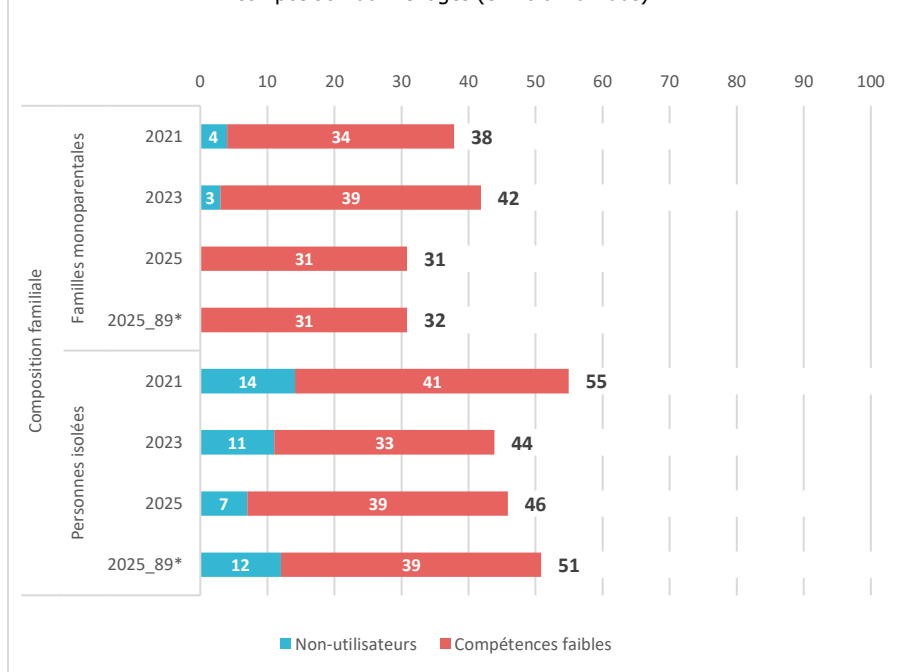
*Pourcentage d'habitants de la Belgique âgés de 16 à 89 ans.

Les données concernant les individus de 75 à 89 ans ne sont pas disponibles pour les années 2021, 2023, cette catégorie d'âge ayant été intégrée dans l'échantillon à partir de 2024. Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021, 2023, 2025

Le graphique 16 montre que la quasi-généralisation de la connexion à internet des familles monoparentales ne présument en rien du niveau de compétences numériques détenu par les membres de ces ménages pour faire face à un environnement numérique toujours plus complexe. Près d'un tiers des personnes vivant dans une famille monoparentale (32 %) demeure, de fait, en situation de vulnérabilité en raison de faibles compétences numériques (31 %), la non-utilisation d'internet étant devenue nulle dans cette catégorie de la population (voir graphique 9).

Les personnes isolées demeurent, quant à elles, largement exposées à la vulnérabilité numérique. Près d'une personne isolée sur deux (46 %) se trouve dans cette situation en 2025 (+ 2 points de pourcentage par rapport à 2023). Si la part des non-utilisateurs d'internet a nettement diminué parmi les personnes vivant seules depuis 2021 (de 14 % à 7 %), la proportion de celles disposant de faibles compétences numériques reste très élevée (39 %). Ces résultats suggèrent que ce n'est pas tant l'isolement des adultes en lui-même qui constitue un facteur de vulnérabilité numérique que l'absence de certaines ressources favorisant l'appropriation du numérique, comme la présence d'enfants en particulier.

Graphique 16- Evolution du taux de vulnérabilité 2021-2025 selon la composition du ménages (en % d'individus)



*Pourcentage d'habitants de la Belgique âgés de 16 à 89 ans. Les données concernant les individus de 75 à 89 ans ne sont pas disponibles pour les années 2021, 2023, cette catégorie d'âge ayant été intégrée dans l'échantillon à partir de 2024. Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021, 2023, 2025.

¹⁴ La part des personnes qui portent la nationalité d'un pays hors de l'Union européenne est de 5 % de l'échantillon.

¹⁵ L'indicateur global de limitation d'activité (GALI) est une mesure de l'état de santé lors de laquelle les personnes sont invitées à évaluer leurs limitations à long terme dans leurs activités habituelles en raison d'un problème de santé. La question basée sur l'indicateur GALI est la suivante : "Au cours des six derniers mois ou plus, avez-vous été limité dans les activités que les gens font habituellement en raison d'un problème de santé ? Oui, fortement limité/Oui, limité/Non, pas limité". Elle est notamment utilisée dans l'enquête EU-SILC (statistiques

LA NATIONALITÉ ET L'ÉTAT DE SANTÉ : DEUX FACTEURS INFLUENTS PEU CONSIDÉRÉS

Depuis l'édition précédente, deux nouvelles variables ont été introduites dans les analyses afin d'identifier leur influence sur les différentes formes d'inégalités sociales numériques : la nationalité et l'état de santé.

La variable « nationalité » distingue les Belges, des personnes qui, bien que vivant en Belgique, portent la nationalité d'un pays soit issu de l'Union européenne, soit hors de l'Union Européenne¹⁴. La variable « état de santé », quant à elle, a été calculée à partir de l'indicateur synthétique européen le « GALI » (Global Activity Limitation Indicator- indicateur global de restriction d'activité) visant à saisir la limitation dans les activités à cause des problèmes de santé¹⁵.

Le graphique 17 confirme nettement l'influence de ces deux facteurs sur le taux de vulnérabilité numérique. Près d'une personne sur deux de nationalité « hors UE » est en situation de vulnérabilité face à un environnement numérique (47 %), dont la majorité en raison de faibles compétences numériques (41 %), et ce contre respectivement 39 % des Belges et 36 % des personnes issues d'un pays de l'UE¹⁶.

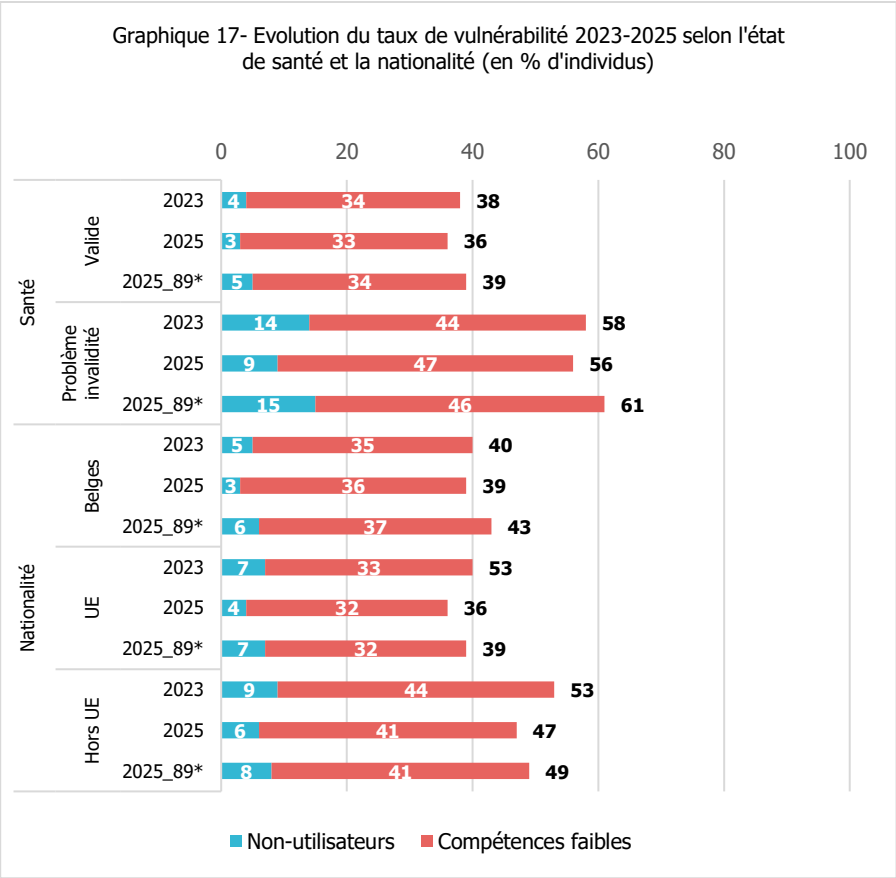
L'écart est encore plus marqué en fonction de l'état de santé. Plus d'une personne sur deux (56 %) déclarant un problème de santé ou une invalidité

communautaires sur le revenu et les conditions de vie). http://ec.europa.eu/eurostat/cache/metadata/en/hlth_silc_01_esms.htm.

¹⁶ La proportion de Belges âgés de 16 à 74 ans qui sont en situation de vulnérabilité numérique (39 %) est quasi identique à celle de l'ensemble de la population âgée de 16 à 74 ans (40 %) en raison de la très faible proportion, dans l'échantillon, de personnes qui sont ressortissantes d'un pays hors de l'UE. En d'autres termes, compte tenu de leur faible représentation, la proportion de ces personnes en situation de vulnérabilité numérique n'exerce pratiquement aucune influence sur la moyenne générale.

est en situation de vulnérabilité numérique, contre 36 % parmi les personnes ne rapportant pas de problème de santé. Notons que pour 9 % des personnes confrontées à un problème de santé ou à une invalidité, cette vulnérabilité provient de leur non-utilisation d'internet, soit une proportion trois fois plus élevée que celle observée parmi les personnes sans problème de santé (3 %).

L'intégration des personnes âgées de 75 à 89 ans tend par ailleurs à renforcer ces écarts. Le taux de vulnérabilité numérique atteint alors 61 % parmi les personnes déclarant un problème de santé ou une invalidité, contre 39 % parmi les personnes sans problème de santé. De même, il s'élève à 49 % parmi les personnes de nationalité hors UE contre 43 % parmi les Belges et 39 % seulement parmi les personnes issues d'un pays de l'UE. Étant donné que les problèmes de santé ont tendance à se renforcer avec l'avancée en âge, les résultats suggèrent clairement que les difficultés liées à la santé et à l'âge tendent à se renforcer mutuellement, faisant émerger des situations de cumul de vulnérabilités face à la numérisation accélérée de la société.



*Pourcentage d'habitants de la Belgique âgés de 16 à 89 ans. Les données concernant les individus de 75 à 89 ans ne sont pas disponibles pour les années 2021, 2023, cette catégorie d'âge ayant été intégrée dans l'échantillon à partir de 2024. Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021, 2023, 2025.

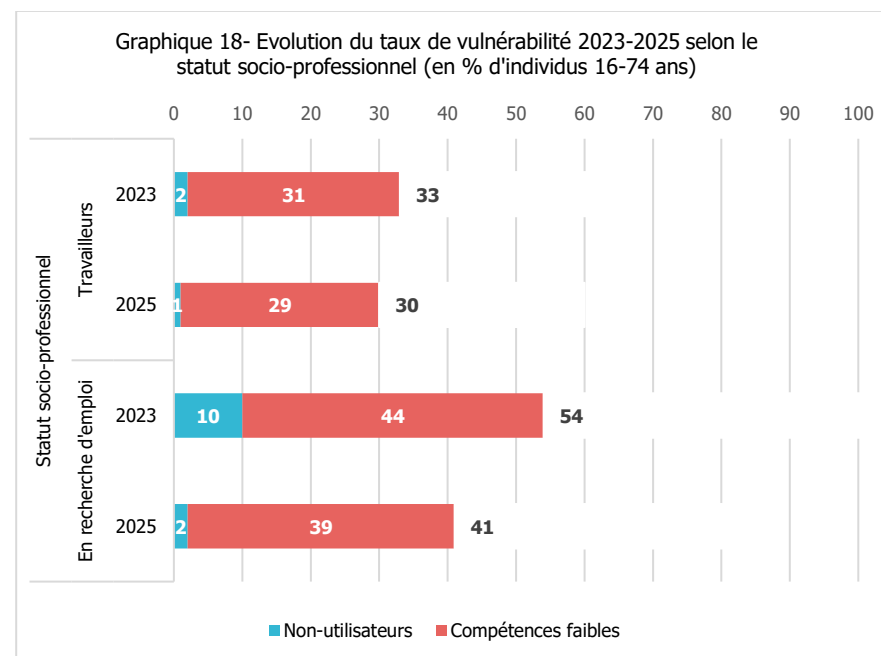
DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES CONTRASTÉES SELON LE STATUT PROFESSIONNEL

La détention de solides compétences numériques générales constitue un enjeu de taille aujourd'hui pour l'insertion et l'évolution professionnelles. En particulier, la numérisation grandissante des services consacrés à la recherche d'emploi – inscription aux organismes d'emploi et de formation, échanges avec divers services administratifs, candidatures en ligne, gestion de son image/promotion/présentation professionnelle sur les réseaux sociaux numériques, comme LinkedIn etc. – impose aux demandeurs d'emploi de maîtriser une série de compétences numériques qui favoriseront leur insertion professionnelle, singulièrement dans de nouveaux métiers d'avenir émergeant dans le champ des technologies. C'est pourquoi cette section approfondit la question de la vulnérabilité et des compétences numériques en fonction du statut professionnel.

En 2025, environ 339 000 personnes sont inscrites au chômage en Belgique, ce qui représente un taux de chômage de 6 %. Ce taux s'élève à 12 % en Région de Bruxelles-Capitale, 5 % en Région flamande et 8 % en Région wallonne¹⁷.

En dépit des enjeux liés à la numérisation grandissante de la société et de l'économie, le graphique 18 révèle que, en 2025, plus de quatre demandeurs d'emploi sur dix (41 %) demeurent en situation de vulnérabilité numérique. Pour 39 % d'entre eux, c'est en raison de la détention de faibles compétences numériques générales, la proportion de non-utilisateurs d'internet étant devenue marginale en 2025 (2 %), comparée à 2023 (10 %).

%). Bien que cette situation contraste avec celle des travailleurs, ces derniers sont toutefois encore 30 % à être en situation de vulnérabilité face à l'environnement numérique.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2023, 2025.

Que constate-t-on à présent si l'on se focalise plus en détail sur les différents niveaux de compétences numériques générales (faible, de base, avancé)

¹⁷ Source : <https://statbel.fgov.be/fr/themes/emploi-formation/marche-du-travail/emploi-et-chomage>.

des usagers d'internet, et non plus de la population générale des 16-74 ans, selon le statut professionnel (graphiques 19 et 20) ?

Avant de répondre à cette question, il convient d'expliquer brièvement ce que signifie détenir respectivement un niveau de compétences numériques générales faibles, de base et avancées.

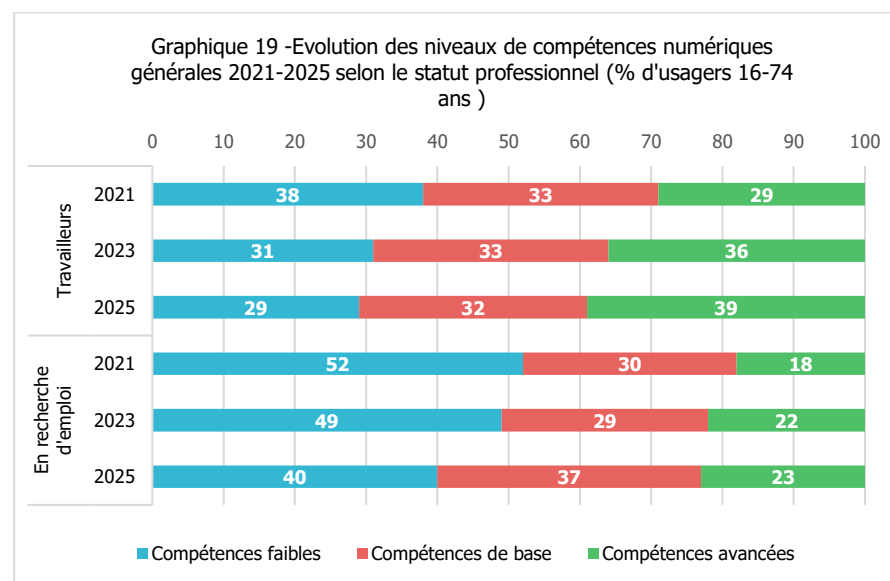
Pour rappel, dès qu'un individu déclare n'effectuer aucune activité dans au moins un des cinq domaines de compétences analysés, il est considéré comme ayant **de faibles compétences numériques générales**. En revanche, dès qu'un individu déclare avoir effectué au moins une activité dans chacun des cinq domaines de compétences, il est considéré comme détenant **des compétences numériques générales de base**. Pour être considéré, finalement, comme ayant un **niveau de compétences numériques générales avancé** un individu doit avoir réalisé au minimum deux activités dans chacun des cinq domaines de compétences.

Les résultats du graphique 19 dévoilent une amélioration progressive du niveau de compétences numériques tant parmi les travailleurs que parmi les demandeurs d'emploi entre 2021 et 2025. La part d'usagers détenant de faibles compétences numériques diminue respectivement de 9 points de pourcentage chez les travailleurs (de 38 % à 29 %) et de 12 points chez les demandeurs d'emploi (de 52 % à 40 %), au profit d'une augmentation de la part d'usagers disposant de compétences plus avancées.

Il reste toutefois qu'en 2025, 4 demandeurs d'emploi sur 10 utilisant internet disposent de faibles compétences numériques (40 %), contre moins d'un tiers de leurs homologues en emploi (29 %). Ces derniers sont également

plus nombreux à détenir des compétences numériques avancées : 39 % contre 23 % parmi les demandeurs d'emploi.

Alors qu'en 2021, les demandeurs d'emploi étaient près de deux fois plus nombreux que les travailleurs à disposer de faibles compétences numériques (52 % contre 38 %), cet écart s'établit à 11 points de pourcentage en 2025 (40 % contre 29 %). Malgré cette évolution favorable, les demandeurs d'emploi demeurent un public davantage exposé aux difficultés liées à la maîtrise des outils numériques, alors même que ces compétences occupent une place croissante dans les démarches de recherche d'emploi et d'insertion professionnelle.

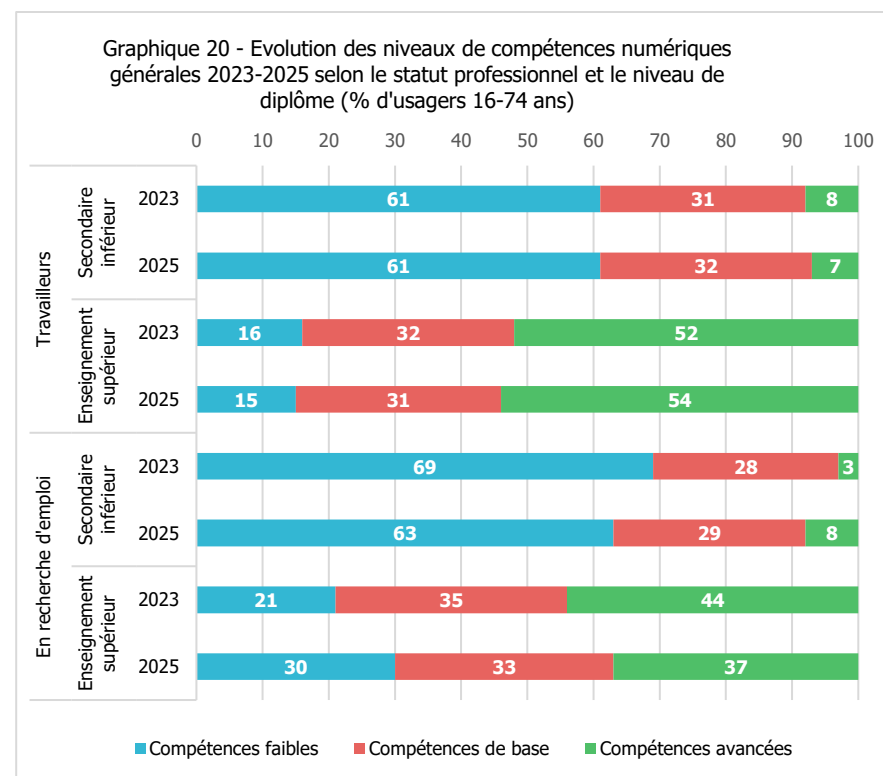


Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021, 2025, 2023.

À l’instar de ce que pointaient les résultats des précédentes éditions du Baromètre de l’inclusion numérique, **le graphique 20 dévoile sans surprise que c’est parmi les demandeurs d’emploi les moins qualifiés que la part d’utilisateurs détenant de faibles compétences numériques est la plus importante. Cette situation concerne plus de six demandeurs d’emploi sur dix (63 %), bien qu’ils soient des utilisateurs d’internet.** Parmi leurs homologues diplômés de l’enseignement supérieur, ils sont deux fois moins nombreux à être dans ce cas (30 %). Cet écart demeure particulièrement édifiant.

Cela dit, les disparités observées parmi les personnes en emploi selon le niveau d’instruction sont à peine moins importantes. Plus de six travailleurs sur dix peu diplômés (61 %) font montre de faibles compétences numériques, contre seulement 15 % parmi leurs homologues diplômés de l’enseignement supérieur.

Bien que les différences soient frappantes, il importe de souligner qu’il n’existe jusqu’à présent aucune preuve scientifique indiquant que les faibles compétences numériques constituent un déterminant majeur du chômage et, par conséquent, la solution permettant à elle seule d’en réduire le niveau. Il semble plus probable que les faibles compétences numériques constituent un déterminant parmi d’autres, voire un symptôme, de la question socialement complexe du chômage. Il importe dès lors de se prémunir contre une pensée trop techniciste selon laquelle les technologies numériques et les compétences en la matière seraient considérées à la fois comme une cause et une solution à des problèmes sociaux complexes, largement antérieurs au mouvement de numérisation de la société (Boyd & Angel, 2024).



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d’après les enquêtes Statbel 2021, 2023, 2025.

FOCUS SUR LES COMPÉTENCES LIÉES À LA SÉCURITÉ EN LIGNE

En 2021, l’indicateur de compétences numériques mises en œuvre par Statbel et Eurostat incluait, pour la première fois, un nouveau domaine de compétences relatif à la sécurité en ligne issu du Cadre européen de référence des compétences numériques – DigComp 2.2. Pour rappel, le

niveau de compétences numériques générales est calculé à partir de la réalisation effective d'une trentaine de démarches relatives à différentes compétences, regroupées en cinq domaines¹⁸.

Les deux précédentes éditions du Baromètre de l'inclusion numérique (2022, 2024) concluaient le chapitre relatif aux compétences numériques en pointant deux éléments : il apparaissait, d'une part, que les différents champs de compétences numériques traditionnellement évalués par Eurostat et Statbel progressaient peu dans l'ensemble au fil du temps. Le constat était davantage celui d'une progression lente que d'une évolution marquée. Il apparaissait, d'autre part, que les compétences informationnelles et communicationnelles étaient plus largement maîtrisées que les compétences liées à la création de contenu numérique, à la résolution de problèmes et à la sécurité en ligne.

Le graphique 21 confirme largement ces deux tendances en 2025. Si une légère progression est observable dans l'ensemble des champs de compétences depuis 2021, celle-ci demeure limitée. Les compétences informationnelles (79 % de compétences avancées) et communicationnelles (90 %) restent de loin les plus maîtrisées par les usagers. À l'inverse, les compétences liées à la création de contenu numérique (54 %), à la résolution de problèmes (64 %) et surtout à la sécurité en ligne (44 %) demeurent les moins développées.

Ces résultats rappellent ainsi un principe essentiel encore trop souvent minoré : si l'accélération de la numérisation de tous les pans de la société

implique une hausse de l'équipement, de la connexion à internet et de certains usages désormais difficilement contournables (voir chapitre 3), elle ne génère pas mécaniquement une progression équivalente des compétences numériques. Ces données rappellent aussi que les compétences numériques constituent une réalité plurielle. La maîtrise d'un certain type de compétences, notamment communicationnelles ou informationnelles, n'implique en rien une bonne maîtrise de compétences plus spécifiques ou complexes à maîtriser, telles que celles mobilisées dans la création de contenus numériques, la résolution de problèmes ou la protection de sa sécurité en ligne.

Un résultat du graphique 21 mérite une attention particulière : celui de l'écart entre les niveaux de maîtrise des compétences numériques liées à l'information et à la communication, d'une part, et ceux liés à la sécurité en ligne, d'autre part. De fait, alors que près de huit à neuf usagers sur dix disposent de compétences avancées dans les domaines de l'information et de la communication, moins d'un usager sur deux atteint ce niveau en matière de sécurité en ligne (44 %). Autrement dit, en 2025, 27 % des usagers de 16 à 74 ans ne disposent d'aucune compétence en la matière et 29 % d'entre eux ne disposent que de compétences de base. La proportion des usagers ne détenant aucune compétence à cet égard atteint même 29 % lorsque les personnes âgées de 75 à 89 ans sont incluses dans l'analyse.

Dans un contexte marqué par la multiplication des tentatives de fraude et de cyberattaques, des enjeux de protection des données personnelles et,

¹⁸ Les 5 domaines sont : les compétences liées à la recherche et la compréhension de l'information et des données (« data literacy »), les compétences liées à la communication et à

la collaboration, les compétences liées à la création de contenu numérique, les compétences liées à la résolution de problèmes, et les compétences liées à la sécurité en ligne.

plus récemment, par le développement rapide des systèmes d'intelligence artificielle, ce résultat mérite une attention particulière.

C'est pourquoi la suite du chapitre se focalise sur ces compétences, dont le degré plus ou moins grand de maîtrise constitue la source de nouvelles inégalités sociales numériques liées à la capacité à se protéger de la surveillance en ligne de plus en plus généralisée (Noemi Festic, Just & Latzer, 2021).

Concrètement, les compétences numériques relatives à la sécurité en ligne renvoient à six compétences :

- Pouvoir vérifier si un site internet est sécurisé avant d'y transmettre des informations personnelles (par exemple, sites <https://>, logo ou certificat de sécurité) ;
- Consulter les politiques de confidentialité avant de saisir ses données personnelles ;
- Limiter ou refuser l'accès à sa localisation géographique ;
- Limiter ou refuser l'accès à son profil ou à ses contenus en ligne ;
- Refuser l'exploitation de ses données à des fins publicitaires ;
- Modifier les paramètres de son navigateur afin de limiter la création de cookies¹⁹ permettant de suivre ses activités numériques.

Le développement de l'identité numérique, par le biais des réseaux sociaux et des actes opérés en ligne (liés aux démarches bancaires, au commerce,

¹⁹ Si l'individu répond par la négative aux six questions relatives à ces compétences, on estime qu'il n'a aucune compétence en la matière. S'il répond par l'affirmative à une ou deux des questions, on estime qu'il a des compétences de base. S'il répond par l'affirmative à trois questions ou plus, on estime qu'il a des compétences avancées.

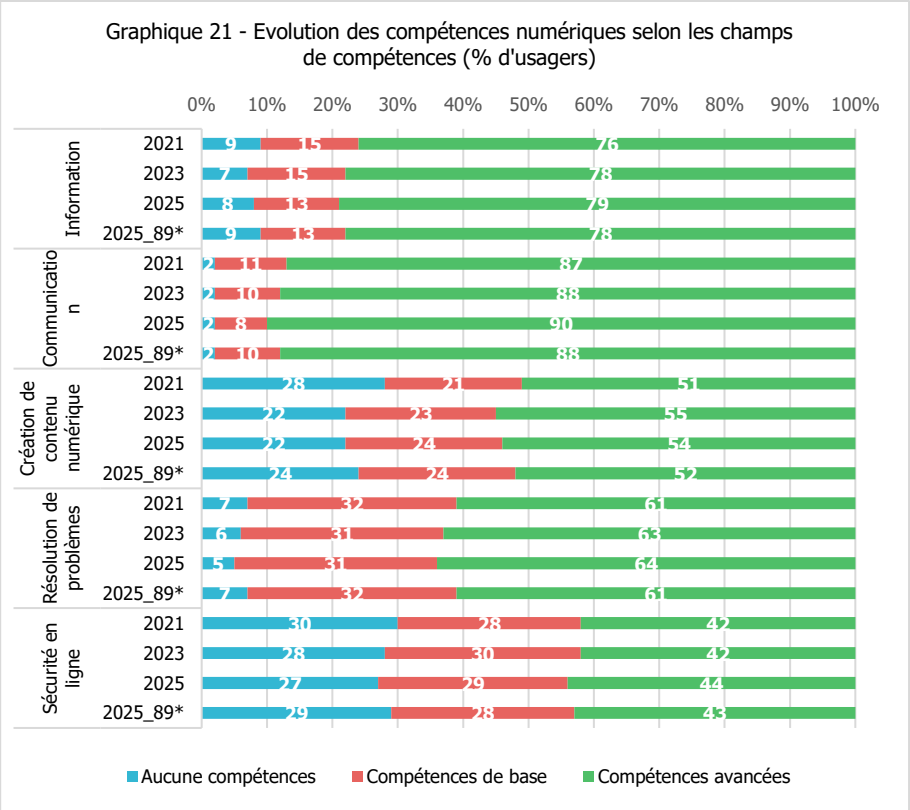
à l'administration, à la santé, à la mobilité, etc.), génère une multitude de données numériques. Cette démultiplication des données captées par des technologies numériques toujours plus puissantes soulève de nouveaux enjeux autour de la capacité de chacun à pouvoir naviguer sur internet de manière critique et éclairée. De fait, dans ce contexte marqué par la multiplication des services numériques et l'intensification de la collecte de données personnelles, souvent peu transparentes pour les citoyens, la maîtrise de ces compétences apparaît désormais centrale.

Or, à titre illustratif, l'ensemble des usagers de 16-89 ans sont encore une large majorité à ne pas limiter l'accès à leur profil ou contenu sur les réseaux sociaux ou les services de cloud (64 %), à ne pas contrôler le degré de sûreté d'un site web auquel ils transmettent leurs données à caractère personnel (77 %), ainsi qu'à ne pas modifier les paramètres de leur navigateur afin de limiter la création de cookies (89 %). En revanche, un usager sur deux approximativement déclare respectivement limiter ou refuser l'accès à leur localisation géographique (48 %) et refuser l'utilisation de leurs données à caractère personnel à des fins publicitaires (51 %).

Il est vrai que, bien qu'il ne soit pas sans faille, le RGPD constitue l'un des cadres de référence les plus aboutis en matière de protection des données personnelles à l'échelle européenne. Il s'inscrit aujourd'hui dans un ensemble plus large de réglementations visant à renforcer les droits des citoyens dans les environnements numériques²⁰. Néanmoins, ces différents cadres ne dispensent pas les usagers-citoyens de l'acquisition de nouvelles

²⁰ Parmi les principales réglementations européennes figurent le Règlement général sur la protection des données (RGPD) (2016), le Digital Services Act (DSA) (2022), qui encadre les plateformes numériques et renforce les obligations de transparence en ligne, le Digital Markets Act (DMA) (2022), qui vise à limiter les pratiques anticoncurrentielles des grandes plateformes

compétences liées à la compréhension de ce que sont les traces numériques, et des différents moyens existants pour limiter leur collecte et leur usage, en particulier lorsqu’il s’agit de données personnelles.

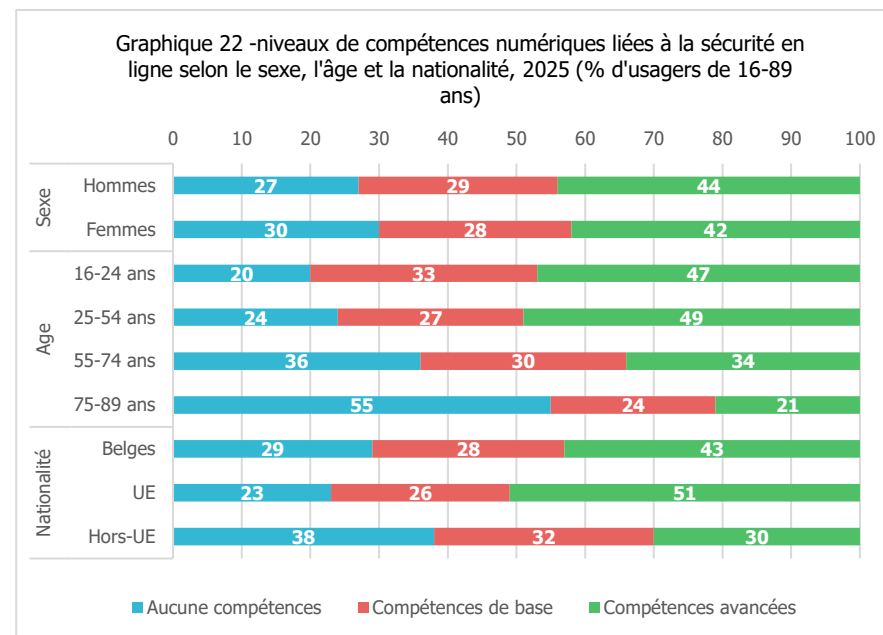


*Pourcentage d’habitants de la Belgique âgés de 16 à 89 ans. Les données concernant les individus de 75 à 89 ans ne sont pas disponibles pour les années 2021, 2023, cette catégorie d’âge ayant été intégrée dans l’échantillon à partir de 2024. Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d’après les enquêtes Statbel 2021, 2023, 2025.

numériques, ainsi que le Règlement européen sur l’intelligence artificielle (AI Act) (2024), destiné à encadrer le développement et l’utilisation des systèmes d’intelligence artificielle au sein de l’Union européenne.

Le graphique 22 révèle clairement que c'est parmi les personnes âgées de 75 à 89 ans que l'absence de maîtrise est la plus importante puisque plus d'un usager sur deux (55 %) de cette catégorie d'âge ne possède aucune compétence en la matière. Le niveau de compétences numériques augmente à mesure que l'âge diminue. Un jeune de 16 à 24 ans sur cinq (20 %) est toutefois concerné par cette absence de maîtrise. C'est à peine 3 % de moins qu'en 2023 (23 %). En revanche, près d'un usager sur deux (49 %) âgées de 25 à 54 ans possède des compétences numériques avancées en la matière. C'est la génération où la maîtrise de ces enjeux est donc la plus forte.

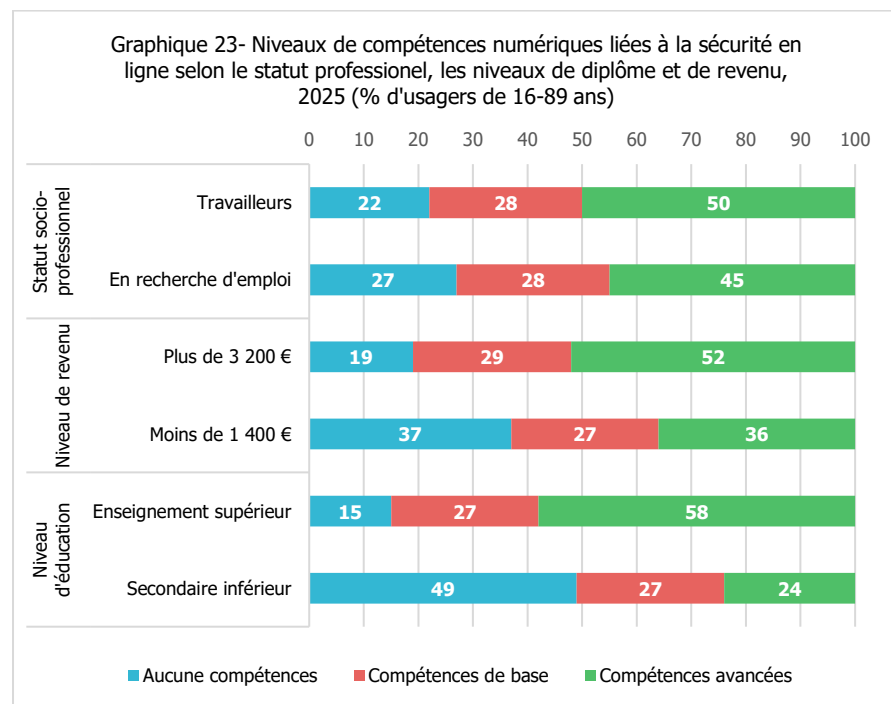
La possession de ces types de compétences varie également selon la nationalité. 38 % des personnes de nationalité « hors-UE » ne détiennent aucune compétence, contre 29 % de leurs homologues belges et seulement 23% de personnes issues d'un pays de l'UE. L'écart entre les trois catégories est plus frappant sur le plan des compétences avancées : Plus d'une personne sur deux (51%) issue d'un pays de l'UE et plus de quatre belges sur dix (43 %) témoignent d'une pleine maîtrise de ces compétences, contre trois sur dix parmi leurs homologues étrangers hors UE (30 %).



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après l'enquête Statbel 2025.

Finalement, le graphique 23 rappelle, une fois encore, la persistance de grandes inégalités de savoirs et de savoir-faire numériques entre groupes de la population selon les niveaux socio-économique et culturel ainsi que le statut socioprofessionnel. Ce constat est particulièrement édifiant concernant les compétences relatives à la sécurité en ligne : **près d'un usager sur deux peu diplômés (49 %) ne détient aucune compétence en la matière. C'est plus de trois fois plus que parmi les individus diplômés de l'enseignement supérieur (15 %).** Ces derniers sont parallèlement 58 % à détenir des compétences avancées de ce type. Cette part est plus de deux fois plus grande que parmi leurs homologues peu diplômés (24 %).

L'écart est aussi interpellant selon le niveau de revenu : la part des personnes dotées d'aucune maîtrise des enjeux liés à la sécurité en ligne passe près du simple au double selon que l'on appartienne à un ménage pauvre (37 %) ou non (19 %).



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après l'enquête Statbel 2025.

Qu'en est-il de la comparaison entre le niveau de maîtrise de ces compétences spécifiques et le degré de préoccupation déclaré par les utilisateurs concernant la surveillance de leurs activités sur internet ?

De fait, le constat du faible niveau de maîtrise générale de ces compétences est intéressant à mettre en lien avec le degré de préoccupation des utilisateurs en la matière. Le graphique 24 montre que, parmi l'ensemble des utilisateurs de 16 à 89 ans, toutes catégories confondues, 29 % ne disposent d'aucune compétence en matière de sécurité en ligne, tandis que 27 % déclarent être très préoccupés par les enjeux liés à la surveillance des activités sur internet. Ils sont, à l'inverse, près d'un quart (22 %) à n'être pas du tout préoccupés par ces questions. Ces résultats suggèrent que la question de la protection des données personnelles et de la surveillance numérique demeure relativement peu investie par une partie importante de la population, alors même que les compétences permettant de comprendre et de maîtriser ces enjeux restent limitées.

Cette tendance générale masque toutefois des différences importantes selon l'âge. De manière paradoxale, ce sont les personnes les plus âgées qui disposent des niveaux de compétences les plus faibles en matière de sécurité en ligne, mais qui se déclarent parmi les plus préoccupées par ces enjeux. Ainsi, plus d'une personne sur deux âgée de 75 à 89 ans (55 %) ne dispose d'aucune compétence dans ce domaine, contre seulement 20 % parmi les 16-24 ans. Pourtant, les personnes âgées sont presque deux fois plus nombreuses à se déclarer très préoccupées par la surveillance des activités sur internet (31 % contre 16 % parmi les 16-24 ans). À l'inverse, les plus jeunes disposent davantage des compétences permettant de protéger leurs données personnelles, tout en se montrant relativement moins préoccupées par ces questions.

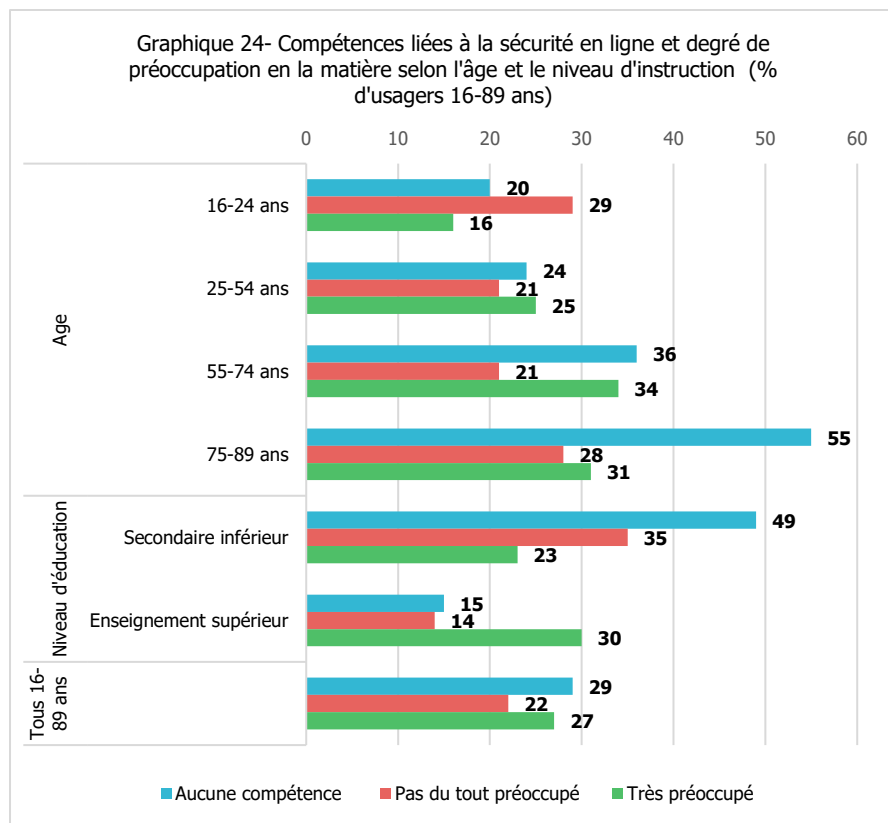
Les écarts selon le niveau d'instruction apparaissent également particulièrement marqués. Près d'une personne sur deux disposant au plus d'un diplôme du secondaire inférieur (49 %) ne possède aucune compétence

en matière de sécurité en ligne, contre 15 % parmi les diplômés de l'enseignement supérieur. Dans le même temps, ces derniers sont plus nombreux à se déclarer très préoccupés par les enjeux de surveillance numérique (30 % contre 23 % parmi les personnes peu diplômées).

Ces constats suggèrent que les publics les plus exposés aux risques liés à la collecte et à l'utilisation de leurs données personnelles ne sont pas systématiquement ceux qui en perçoivent le moins les enjeux. Ils montrent également que les liens entre compétences numériques et préoccupations à l'égard de la surveillance en ligne sont plus complexes qu'il n'y paraît. Si la maîtrise des compétences liées à la sécurité numérique semble favoriser une prise de conscience de ces enjeux, d'autres facteurs, tels que l'âge, les trajectoires de vie ou encore le rapport à la technologie, paraissent également intervenir dans la construction de ces préoccupations. **En ce sens, le graphique met en évidence un paradoxe générationnel :** alors que les jeunes disposent davantage des compétences nécessaires pour protéger leurs données personnelles et maîtriser leur environnement numérique, ce sont les personnes les plus âgées qui se déclarent les plus préoccupées par les enjeux liés à la surveillance des activités en ligne.

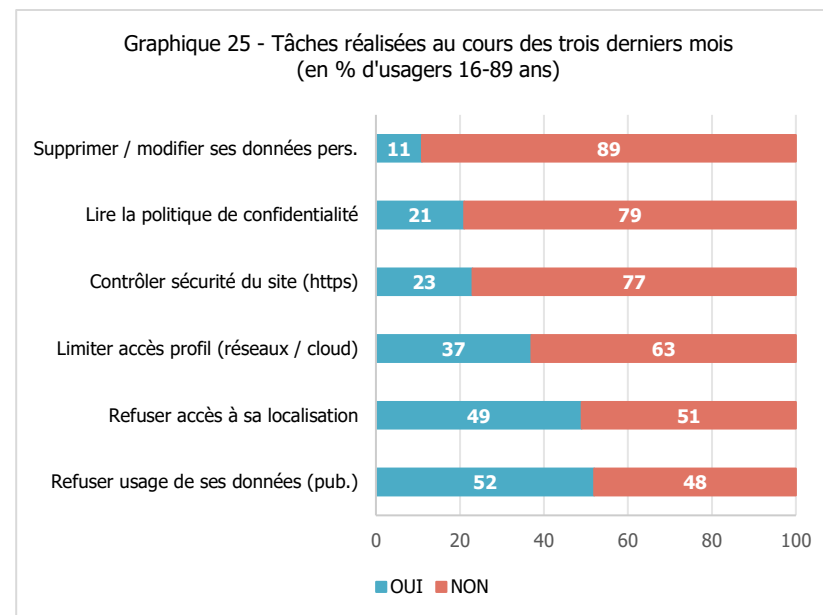
Dans l'ensemble, les résultats mettent clairement en lumière qu'alors même qu'une part croissante des usages numériques repose sur la captation, l'analyse et la circulation de données personnelles, seule une minorité d'utilisateurs est à la fois fortement préoccupée par les enjeux de surveillance en ligne et armée pour y faire face. Ce constat permet ainsi de pointer combien la compréhension des mécanismes de surveillance et de traçage des activités en ligne constitue une dimension majeure des nouvelles formes d'inégalités sociales numériques.

L'ensemble de ces résultats invite par ailleurs à s'interroger sur le degré de visibilité sociale de ces mécanismes de collecte, de traitement et d'exploitation des données personnelles pour insister sur l'importance de la sensibilisation et de la formation du grand public à ces enjeux. Il s'agit en effet de poursuivre la réflexion en cours sur l'évolution des besoins en compétences et, par conséquent, de formation en la matière. La question se pose de la manière de dispenser, d'acquérir et de maintenir, sur le long terme des compétences numériques mouvantes au fil du développement constant des innovations technologiques et de nouveaux usages. Cette vision à long terme implique de considérer l'acquisition d'un socle commun de « culture numérique », au-delà du strict apprentissage segmenté/isolé des diverses compétences numériques instrumentales.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après l'enquête Statbel 2025.

Les données de Statbel permettent aussi d'examiner plus spécifiquement un certain nombre de comportements en matière de sécurité. Il a été demandé aux personnes interrogées, si elles avaient, au cours des trois derniers mois, effectué certaines actions (comme par exemple, lire les politiques de confidentialité, limiter l'accès à leur profil, etc.) pour gérer l'accès à leurs données personnelles sur internet.



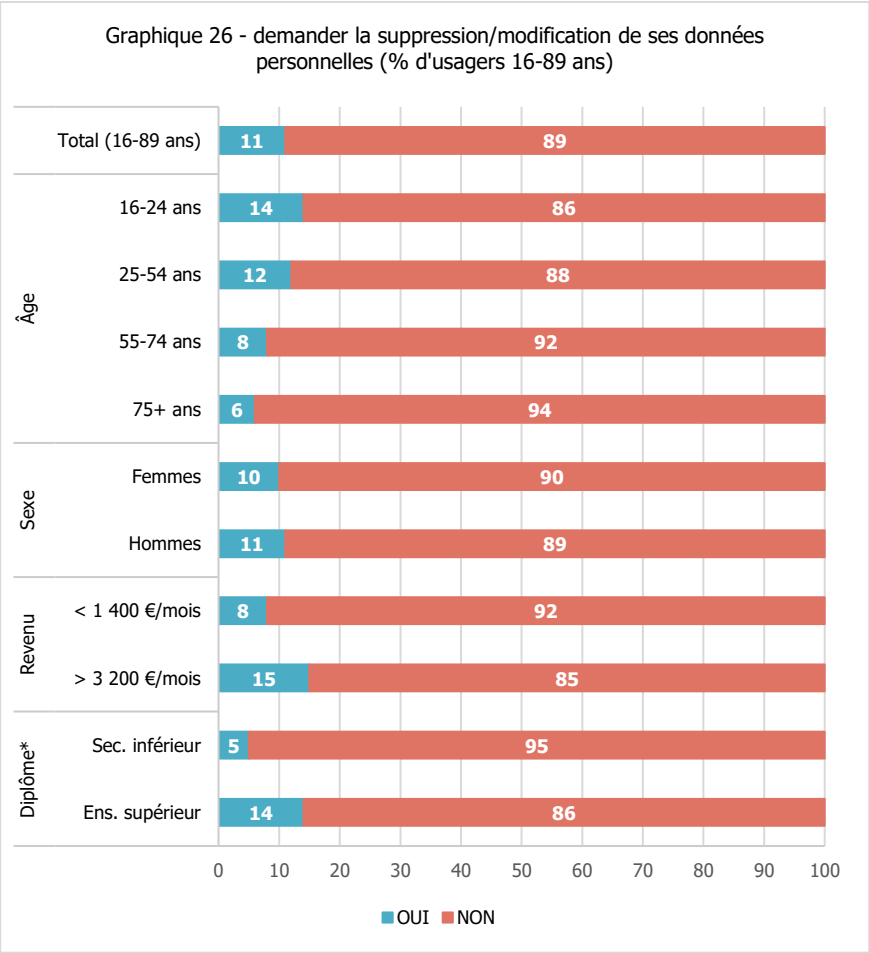
Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après l'enquête Statbel 2025.

Parmi les six comportements recensés, le moins fréquent est celui qui consiste à « demander la suppression/modification de données personnelles ». Seules 11 % des personnes interrogées déclarent l'avoir fait. Puis, viennent, dans l'ordre : lire la politique de confidentialité avant de fournir des données personnelles (21 %) ; vérifier que le site web auquel on fournit des données personnelles est sécurisé (23 %) ; limiter l'accès à son profil (37 %) ; refuser ou limiter l'accès à sa localisation (49 %) et refuser l'utilisation de ses données personnelles à des fins publicitaires (52 %).

Comme on le voit, les comportements les moins souvent adoptés sont ceux qui demandent le plus de compétences et de proactivité (faire la demande

de supprimer ou modifier des données ; aller lire les documents relatifs aux politiques de confidentialité). À l'autre bout de la liste, les comportements les plus fréquents sont aussi ceux qui sont les moins complexes (répondre oui ou non, en un clic, aux demandes d'accès à la localisation ou à l'usage des données).

De manière générale, les 16-24 ans et les 25-54 ans apparaissent plus attentifs à la protection de leurs données personnelles, tandis que les catégories plus âgées sont davantage exposées aux risques. Ainsi, lorsqu'il s'agit de demander la suppression de données personnelles, 14 % des 16-24 ans et 12 % des 25-54 ans ont entrepris cette démarche, soit des proportions légèrement supérieures à la moyenne de la population (11 %). À l'inverse, seuls 8 % des 55-74 ans et 6 % des 75-89 ans l'ont fait. De manière similaire, mais dans des proportions fort différentes, on observe que 53 % des 16-24 ans et 57 % des 25-54 ans ont refusé qu'on utilise leurs données à des fins publicitaires, alors que seuls 47 % des 55-74 ans et 31 % des 75-89 ans l'ont fait.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après l'enquête Statbel 2025.

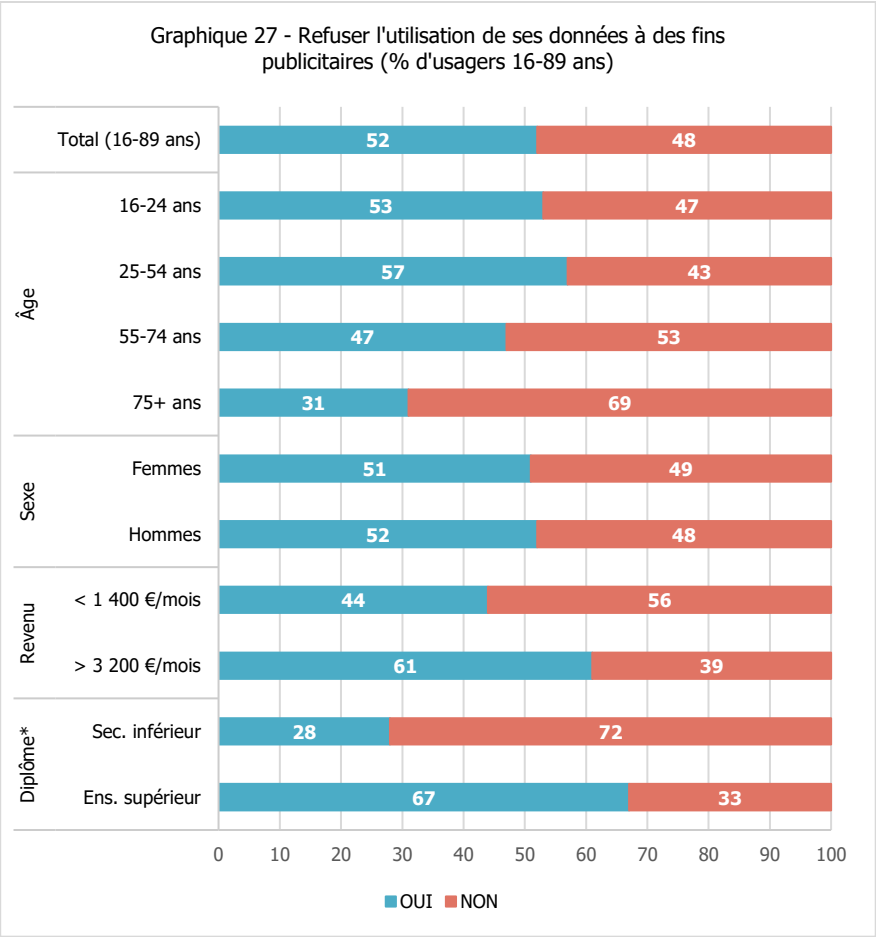
Les différences de genre en matière de sécurité sont quasi inexistantes, à l'exception du fait de contrôler la sécurité des sites web, qui est un

comportement plus présent chez les hommes (27 %) que chez les femmes (19 %).

En revanche, des écarts importants apparaissent plus systématiquement lorsque l’on compare les niveaux de revenus et, plus encore, les niveaux de diplômes. Les personnes dont le revenu est supérieur à 3 200 € sont deux fois plus enclines (15 %) à demander la suppression de leurs données, que ne le sont les personnes aux revenus inférieurs à 1 400 € (8 %). On constate par ailleurs que seuls 6 % des personnes disposant d’un diplôme du secondaire inférieur ont demandé la suppression de leurs données au cours des trois derniers mois, alors que c’est le cas de 14 % des diplômés de l’enseignement supérieur.

Lorsque l’on examine des comportements plus fréquents, des écarts liés aux revenus et au diplôme apparaissent de manière plus nette encore. Refuser l’utilisation de ses données à des fins publicitaires est un comportement plus présent chez les personnes aux revenus élevés (61 %) que chez celles dont les revenus sont plus faibles (44 %). Il est également bien davantage le fait des personnes diplômées de l’enseignement supérieur (67 %) que chez celles qui détiennent un diplôme du secondaire inférieur (28 %).

De manière générale, il semble que les enjeux de sécurité en ligne touchent toutes les catégories d’âge ou de genre.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d’après l’enquête Statbel 2025.

PARTIE 3 : USAGE DES SERVICES ESSENTIELS NUMÉRIQUES : QUELS PUBLICS ? SEULS OU AVEC L'AIDE D'UN TIERS ?

La numérisation des démarches quotidiennes a connu un essor inédit ces dernières années. La crise sanitaire a contribué à l'accélération d'une tendance déjà en cours avant son apparition. Ce mouvement de numérisation concerne aujourd'hui toutes sortes d'activités et de services, dont certains sont essentiels pour garantir l'inclusion des personnes dans la société²¹. C'est le cas des services administratifs²², de santé, des services bancaires et liés au commerce (c'est-à-dire relatifs à l'achat et à la vente de biens et de services).

Le recours au format numérique de ces services semble s'imposer aujourd'hui comme une norme en matière d'accès. Il l'est aussi devenu sur le plan de leur conception puisque de nombreux services sont développés

prioritairement pour des utilisateurs d'internet ; ils sont conçus en format numérique « par défaut », un principe consacré officiellement en 2016 dans les plans d'action européens en matière d'administration en ligne et de simplification administrative (Commission européenne, 2016).

Ce chapitre se focalise sur l'utilisation de la version numérique des services cités précédemment. Les services sont considérés comme « essentiels » lorsque leur faible ou leur non-utilisation est susceptible de générer des discriminations sur le plan de l'accès aux droits sociaux (e-administration et e-banque), aux soins de santé (e-santé), aux opportunités commerciales liées à la consommation de biens et de services (e-commerce). Les services en ligne essentiels sélectionnés pour l'analyse ne couvrent bien sûr pas l'ensemble des services essentiels existants. Ce choix dépend plutôt des données disponibles dans l'enquête Statbel-Eurostat. Ces inégalités liées aux implications sociales des différences d'accès et d'utilisation font référence à ce que l'on désigne communément aujourd'hui par « fracture numérique du troisième degré » (Ragnedda, 2017 ; Robinson et al., 2020 ; Van Deursen et Helsper, 2015).

²¹ La définition de ce qu'est un service essentiel est issu du site web suivant : https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/access-essential-services_fr.pdf.

²² Par « administration », il faut entendre ici tant les services des communes (p. ex. le bourgmestre, la police locale, la bibliothèque publique, le service Population...), que les services

des provinces, des régions (p. ex. le Forem), des communautés et des autorités fédérales belges (p. ex., SPF Finances) ou encore des autorités européennes. Il faut également prendre en compte les hôpitaux publics et les institutions en charge des allocations sociales (comme l'INAMI et l'ONEM).

USAGE DES SERVICES NUMÉRIQUES ESSENTIELS : UNE HAUSSE PROGRESSIVE AU FIL DU TEMPS

Dans la continuité des constats des éditions précédentes du baromètre, le tableau 1 témoigne d’une hausse plus ou moins importante du recours aux démarches en ligne selon les services considérés. Contrairement à ce qui était observé en 2023, l’usage de l’e-administration progresse à nouveau au niveau national, passant de 78 % des utilisateurs en 2021 à 82 % en 2025. Cette progression généralisée pourrait témoigner d’une normalisation progressive des démarches administratives en ligne, désormais davantage intégrées aux pratiques ordinaires des citoyens.

Par ailleurs, tandis que l’usage de l’e-commerce (+12 points) et surtout de l’e-santé (+23 points) a connu une hausse globale particulièrement importante depuis 2021, celui de l’e-banque semble atteindre désormais sa vitesse de croisière (+1 point seulement). Ces tendances sont globalement similaires dans les trois régions. L’e-santé demeure de loin le service dont l’usage a connu la progression la plus importante (+11 points à Bruxelles, +23 points en Flandre et +27 points en Wallonie). Cette évolution témoigne

vraisemblablement de la poursuite de la numérisation des services de santé, autant que de leur appropriation progressive par la population.

La Flandre reste la Région dans laquelle le taux d’utilisation des différents services essentiels numériques demeure le plus élevé, bien que les écarts avec les autres Régions tendent à se réduire.

Enfin, l’intégration des personnes âgées de 75 à 89 ans dans l’analyse conduit à une légère diminution des taux d’utilisation pour l’ensemble des services étudiés. Cette baisse reste toutefois limitée et ne modifie pas les tendances générales observées. Elle rappelle néanmoins que l’âge demeure un facteur central dans l’usage des services essentiels numériques.

Il importe de rappeler que l’évolution positive du taux d’usage des divers services dans les trois Régions dépasse la seule question des compétences individuelles des citoyens. Celle-ci est aussi largement à imputer à la réduction et à la rationalisation des modalités d’accès hors ligne de qualité (lieux, horaires), comme c’est le cas de plus en plus de services ces dernières années.

Tableau 1 — évolution du taux d'utilisation des services essentiels selon les régions et en Belgique, 2021-2025 pour l'e-banque, l'e-commerce, l'e-administration et l'e-santé (en % d'utilisateurs)																
	Bruxelles-Capitale				Flandre				Wallonie				Belgique			
	2021	2023	2025	2025_89*	2021	2023	2025	2025_89*	2021	2023	2025	2025_89*	2021	2023	2025	2025_89*
e-banque	77	82	77	76	83	85	83	82	78	83	82	81	81	84	82	81
e-commerce	70	82	80	78	73	83	85	82	66	75	79	77	71	81	83	80
e-administration	81	81	81	80	78	81	84	82	75	69	78	77	78	77	82	80
e-santé	48	63	59	58	49	68	72	69	35	52	62	60	45	62	68	65

Lecture : 2025_89* = échantillon des ménages de 16 à 89 ans.
Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d’après les enquêtes Statbel 2021, 2023, 2025.

UNE ÉVOLUTION TOUJOURS DÉPENDANTE DES NIVEAUX DE DIPLÔME ET DE REVENU

Le graphique 28 montre que le niveau de diplôme reste, sans surprise, une variable particulièrement discriminante concernant l'usage des services en ligne. La comparaison avec le taux d'utilisation de la population globale démontre toujours à quel point celui des personnes les plus diplômées est systématiquement supérieur alors que celui des personnes peu diplômées demeure, dans la plupart des cas, bien en dessous de la moyenne. Ces constats ne sont pas neufs et font écho aux observations effectuées année après année dans les précédents baromètres.

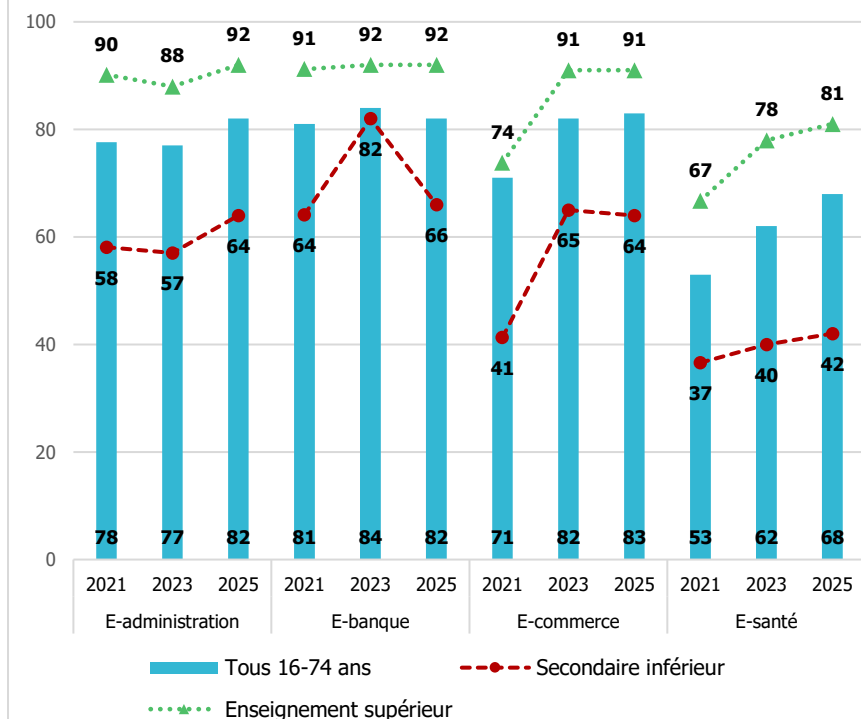
Bien que la hausse constatée depuis 2021 concerne aussi les moins diplômés (+6 points pour l'e-administration, +2 points pour l'e-banque, +23 points pour l'e-commerce et +5 points pour l'e-santé), le « retard » initial accusé par ce public impose de relativiser cette évolution. Ainsi, la part des non-utilisateurs des services administratifs numériques parmi les usagers peu diplômés atteint encore 36 % en 2025. C'est plus de quatre fois plus que parmi les usagers détenant un diplôme de l'enseignement supérieur (8 %). De même, pour l'utilisation de l'e-commerce, les usagers peu qualifiés sont plus de trois fois plus nombreux à ne pas utiliser ce service (34 %) que leurs homologues les plus diplômés (8 %). L'écart est également particulièrement marqué pour l'utilisation de l'e-santé : près de six usagers d'internet peu diplômés sur dix (58 %) n'utilisent pas ces services, contre moins de deux sur dix parmi les plus diplômés (19 %).

Les services bancaires numériques constituent toutefois une exception relative. Avec un taux d'utilisation de 66 % parmi les moins diplômés contre 92 % parmi les plus diplômés, ils demeurent les services essentiels dont l'usage est le moins inégalitaire selon le niveau de diplôme. Cette situation

s'explique sans doute en partie par le fait que, dans le secteur bancaire, la numérisation des activités est devenue la norme. Cette évolution contribue à augmenter le taux d'utilisation des services sans que cela n'aille nécessairement de pair avec une adhésion des usagers à cette transformation. Ainsi, les études réalisées auprès de publics particulièrement vulnérables – comme celle de l'ASBL Lire et Écrire publiée dans La Nouvelle Revue (Galvan, 2022) – rappellent que cette nouvelle norme du numérique dans le secteur bancaire a pour conséquence d'accroître la dépendance des personnes en situation d'illettrisme, souvent contraintes de recourir au soutien d'un tiers pour gérer leurs finances.

Les résultats montrent que la généralisation des usages numériques ne s'accompagne pas mécaniquement d'une réduction des inégalités en la matière. Si les taux d'utilisation augmentent dans l'ensemble des groupes sociaux, les écarts entre les plus et les moins diplômés demeurent importants, en particulier pour les services liés à la santé, au commerce et aux démarches administratives.

Graphique 28 - évolution du taux d'utilisation des services en ligne selon le niveau de diplôme en Belgique (% d'utilisateurs 16-74 ans)



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021, 2023, 2025.

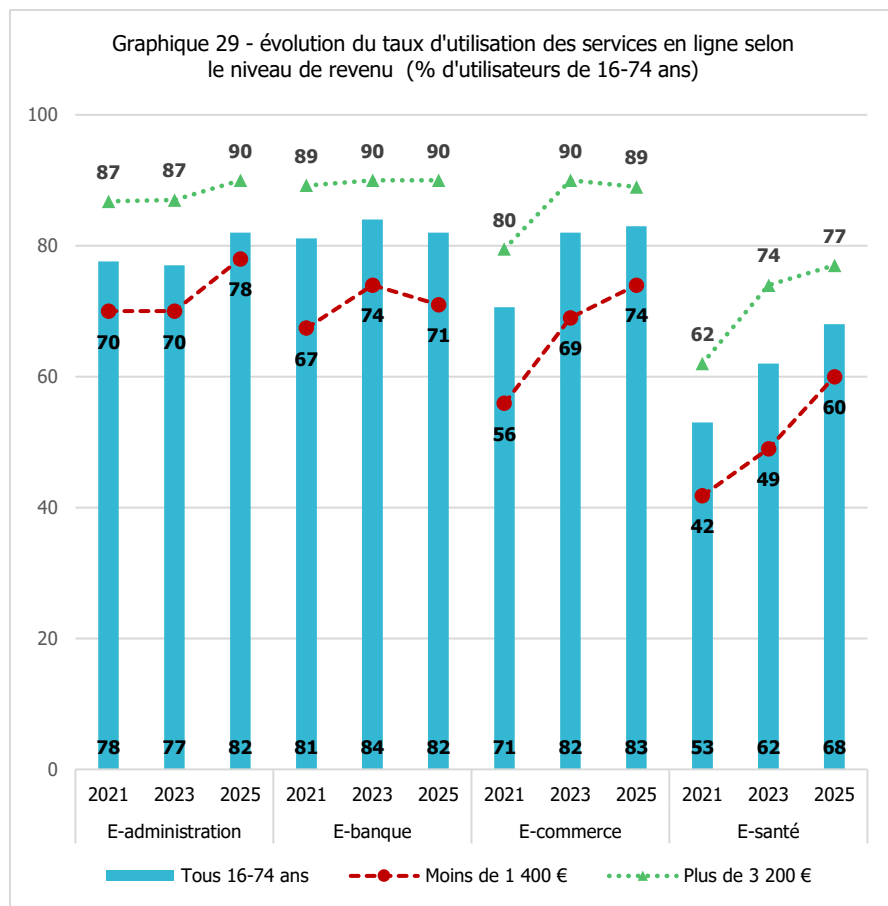
Le graphique 29 concernant l'utilisation des services numériques essentiels selon le niveau de revenu indique des tendances similaires à celles observées dans le graphique précédent. Entre 2023 et 2025, on constate une hausse significative de l'usage de l'e-commerce (+15 points) et de celui de l'e-santé (+11 points) parmi les usagers aux revenus modestes.

L'utilisation de l'e-administration progresse également (+8 points), tandis que celle de l'e-banque baisse légèrement (-3 points).

Les écarts demeurent néanmoins non négligeables selon le niveau de revenu. Les usagers aux revenus modestes sont **près de trois fois plus nombreux que leurs homologues les plus aisés financièrement à ne pas utiliser l'e-banque (29 % contre 10 %)**. Les différences demeurent aussi fortes concernant les démarches administratives en ligne : les usagers aux revenus modestes sont plus de deux fois plus nombreux à ne pas utiliser l'e-administration que leurs homologues confortables financièrement (22 %, contre seulement 10 %).

Notons finalement que quatre usagers sur dix disposant de revenus modestes (40 %) n'utilisent pas les services numériques de santé. C'est près de deux fois plus que leurs homologues les plus aisés financièrement (23 %). Or, l'e-santé est le service dont l'usage a connu la progression la plus forte parmi les usagers aux revenus modestes au cours des deux dernières années.

En somme, bien que les ménages disposant de faibles revenus soient plus nombreux à s'être appropriés les divers services essentiels en ligne depuis 2023, en particulier dans les domaines de l'e-commerce et de l'e-santé, les écarts avec les usagers les plus aisés financièrement demeurent toutefois loin d'être négligeables pour l'ensemble des services considérés.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021, 2023, 2025

LE SMARTPHONE COMME SEUL ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE : UN FREIN À L'USAGE DES SERVICES ESSENTIELS

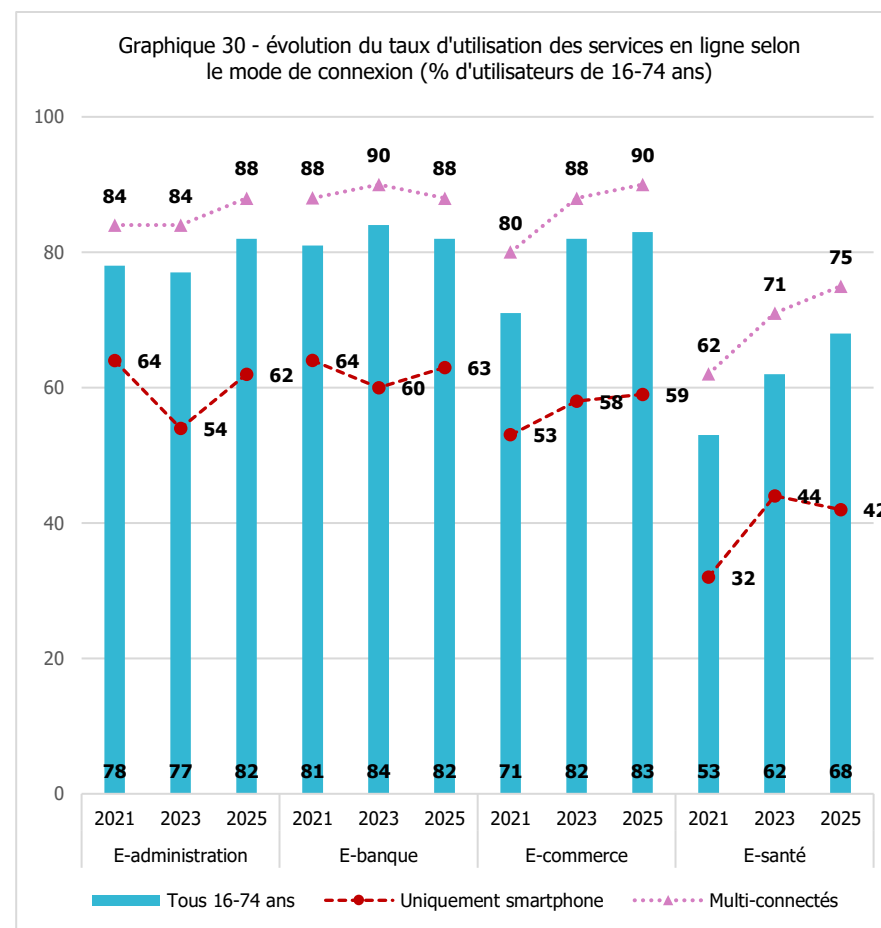
Au-delà des facteurs socio-économiques et culturels classiques, une dimension discriminante en matière de recours aux services essentiels numérisés demeure sans conteste les modes d'accès à internet. En effet, tout comme on sait déjà que l'accès aux technologies numériques ne conditionne pas automatiquement leur utilisation effective et autonome, l'usage d'internet n'assure pas pour autant un recours aux services numériques, dont l'usage est pourtant désormais incontournable pour accéder à de nombreux droits sociaux.

Le graphique 30 permet de constater que les taux d'utilisation des services essentiels numérisés demeurent systématiquement plus élevés parmi les internautes multiconnectés que parmi la population internaute dans son ensemble. À l'inverse, ces taux sont nettement plus faibles parmi ceux se connectant à internet par le seul biais du smartphone, ce qui révèle, en creux, l'importance du non-recours à ces services pour ce public.

La diminution de la part des usagers utilisant uniquement un smartphone pour accéder à internet (cf. Partie 1) ne s'accompagne pas d'une réduction des écarts observés en matière d'usage des services essentiels numérisés. Malgré une progression de leurs taux d'utilisation pour plusieurs services, les internautes monoconnectés continuent à se distinguer par des niveaux de recours nettement inférieurs à ceux des usagers multiconnectés.

De fait, près de quatre usagers sur dix (38 %) « monoconnectés » n'utilisent pas les services d'e-administration, contre seulement 12 % des usagers multiconnectés. Ils sont ainsi plus de trois fois plus nombreux à ne pas recourir à ces services. De même, la part des non-utilisateurs de l'e-banque atteint 37 % parmi les usagers n'ayant que leur smartphone comme moyen de connexion, contre 12 % parmi les usagers multiconnectés, soit une proportion plus de trois fois plus élevée également. Les écarts sont également marqués en matière d'e-commerce : 41 % des usagers « monoconnectés » n'y recourent pas, contre seulement 10 % des usagers multiconnectés. Les premiers sont donc plus de quatre fois plus nombreux à ne pas utiliser ces services. Enfin, les différences sont particulièrement prononcées dans le domaine de l'e-santé. Près de six usagers sur dix (58 %) n'ayant que leur smartphone comme moyen de connexion n'utilisent pas les services numériques de santé, contre 25 % parmi les usagers multiconnectés. Ils sont ainsi plus de deux fois plus nombreux à être dans cette situation.

Aussi importe-t-il de souligner combien la position désormais minoritaire qu'occupent les usagers « monoconnectés » ne doit pas faire oublier leur forte vulnérabilité face à la norme actuelle de la multiconnexion.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021, 2023, 2025.

COMPÉTENCES NUMÉRIQUES ET UTILISATION DES SERVICES ESSENTIELS

Lorsque l'on se penche sur l'utilisation des services essentiels numérisés selon les niveaux de compétences numériques²³, le graphique 31 montre que, malgré la hausse de l'utilisation des différents services essentiels parmi les internautes détenant de faibles compétences numériques entre 2021 et 2025, les disparités entre ces derniers et leurs homologues détenant des compétences numériques de base ou avancées persistent et demeurent significatives. Les écarts sont particulièrement notables pour l'e-administration (28 %). De fait, en ce qui concerne ce service, plus de trois internautes sur dix possédant de faibles compétences (36 %) n'y recourent pas contre 8 % de leurs homologues aux compétences avancées.

L'ensemble des résultats présentés ci-dessus confirme que malgré la pervasivité accrue des technologies numériques dans toutes les activités de la vie sociale, les services numériques essentiels demeurent dans l'ensemble utilisés avant tout par des internautes multi-équipés et aguerris, disposant de solides compétences numériques pour en tirer parti sans difficulté.

La difficulté des publics disposant d'une maîtrise fragile des technologies numériques à recourir aux services essentiels en ligne rejoint les constats de l'enquête « Exclusion Numérique 1030 » menée par le « GT Exclusion Numérique » schaarbeekois auprès d'une centaine de travailleurs sociaux de

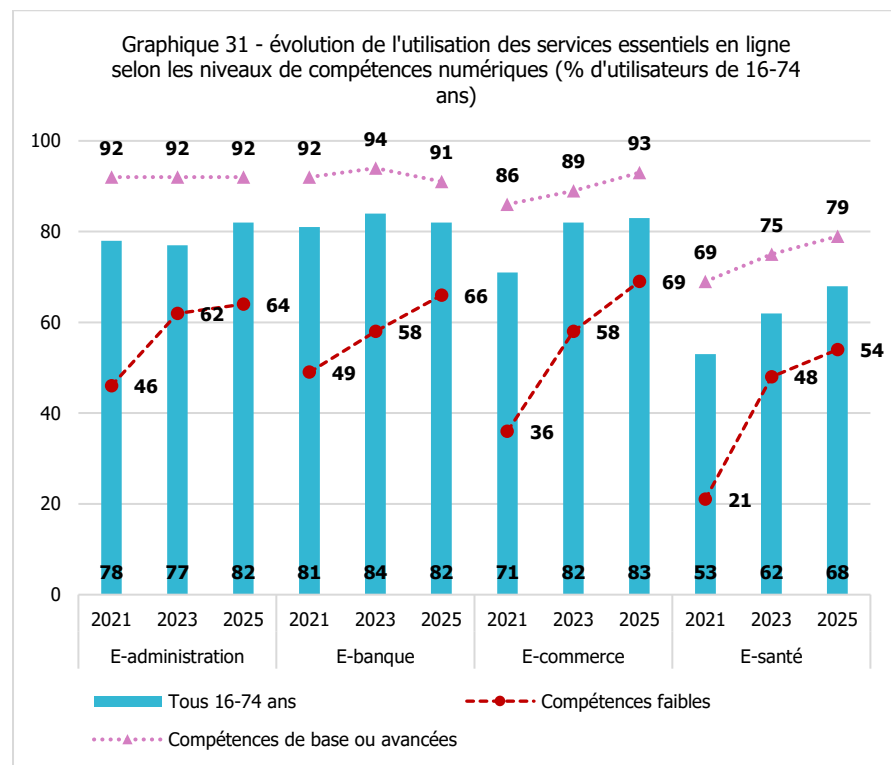
la commune (Massart, Caldarini et Semal, 2022). Les difficultés recensées les plus récurrentes débouchant, selon ces derniers, sur une demande d'accompagnement concernent les démarches relatives à la déclaration d'impôt (SPF Finances), à la demande de bourse d'études (Fédération Wallonie Bruxelles), à l'obtention de documents sur Irisbox, le guichet électronique des administrations de la Région bruxelloise, ainsi qu'à l'obtention du Covid Safe Ticket (SPF Santé). D'ailleurs, pour plus de huit travailleurs sociaux interrogés sur dix, le passage des services publics au format numérique rend ces derniers difficilement accessibles voire inaccessibles pour leurs publics, généralement précarisés sur le plan socio-économique et/ou culturel.

Il est par ailleurs important de rappeler que les difficultés d'accès à ces services administratifs, dont le recours est une condition essentielle pour bénéficier effectivement de ses droits sociaux, sont loin d'être seulement liées au strict manque de compétences numériques. Comme le pointe l'enquête schaarbeekoise, les difficultés les plus fréquentes dans l'accès aux droits sociaux par la voie numérique procèdent aussi, selon plus de neuf travailleurs sociaux interrogés sur dix, d'une difficulté de compréhension des procédures administratives. Les autres raisons évoquées les plus fréquentes sont les difficultés à trouver les informations nécessaires sur internet, le manque de maîtrise du français ou du néerlandais ainsi que les difficultés de lecture et d'écriture. Ces résultats soulignent en creux que les politiques et les initiatives en faveur de la « montée en compétences numériques » des citoyens sont certes nécessaires, mais à elles seules insuffisantes si

²³ Pour rappel, on considère qu'un individu a de faibles compétences numériques générale s'il déclare n'effectuer aucune activité dans au moins un des cinq domaines de compétences suivantes : les compétences liées à la recherche et la compréhension de l'information et des données, les compétences liées à la communication et à la collaboration, les compétences liées à la création de contenu numérique, les compétences liées à la résolution de problèmes et les

compétences liées à la sécurité en ligne. En revanche, s'il déclare avoir effectué au moins une des activités dans chacun de ces domaines, il est considéré comme détenant des compétences numériques générales de base et s'il déclare avoir réalisé au minimum deux activités dans chacun d'eux, il est considéré comme détenant des compétences avancées.

l'objectif est de maintenir l'accès aux services essentiels à tous de manière équitable, et ce quel que soit leur format (en ligne, hors ligne).



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2021, 2023, 2025.

L'accès à une aide à proximité pour l'utilisation des services numériques essentiels par le biais de points d'accès digitaux, d'espaces publics numériques et surtout par le maintien de guichets physiques constitue des éléments essentiels pour pallier le non-recours à ces services par une part

encore non négligeable de personnes qui, bien qu'étant internautes, ne détiennent pas pour autant de maîtrise suffisante en la matière que pour user de façon autonome et sans heurt de ces services en ligne. De plus, il apparaît essentiel d'investir dans des services numériques accessibles, conviviaux et responsables, en considérant que l'égalité d'accès aux services essentiels ne dépend pas uniquement des capacités individuelles des usagers, mais aussi de la manière dont ces services sont conçus, organisés et mis à leur disposition. Les recherches menées par les autorités locales flamandes (Anrijs et al., 2024) confirment en effet l'importance du soutien et de la mise en œuvre de l'accessibilité et des principes centrés sur l'utilisateur dans la conception des services numériques en tant que deux piliers clés de l'inclusion numérique, parallèlement à la garantie de l'accès à l'internet et à l'amélioration des compétences numériques des citoyens.

SOLLICITER L'AIDE D'UN TIERS LORS DE DEMARCHES ADMINISTRATIVES EN LIGNE : UNE REALITE POUR QUELS PUBLICS ?

Alors que de nombreux travaux ont démontré que la transition numérique avait tendance à accentuer les désavantages sociaux et économiques de certains publics vulnérables (les personnes âgées, peu diplômées, ayant des revenus faibles, en situation de handicap, éloignées du marché de l'emploi), force est de constater que l'accélération de cette transition fragilise désormais des franges bien plus larges de la population.

L'utilisation de plus en plus incontournable des services essentiels numériques mène de nombreuses personnes à demander l'aide d'un tiers pour effectuer ces démarches en vue de pallier les difficultés rencontrées seules face à l'écran.

En France, le baromètre numérique fait le constat d'un accroissement de la part des personnes qui demandent de l'assistance pour effectuer leurs démarches en ligne (*Baromètre du numérique*, CRÉDOC, 2026). Qu'en est-il en Belgique ? La dernière enquête Statbel permet d'apporter des premiers éléments de réponse. La question du recours à une aide pour réaliser des démarches en ligne a en effet été investiguée pour plusieurs services numérisés : l'e-administration, l'e-banque et l'e-santé.

Depuis 2023, une variable a été élaborée par l'équipe de recherche de l'UCLouvain et intégrée dans le questionnaire de Statbel afin d'identifier quels sont les publics qui recourent (ou non) à l'aide d'un tiers lors de

démarches en ligne. Pour ce faire, chaque personne de l'échantillon a indiqué, pour une série de démarches²⁴, si elle les effectuait, soit de manière indépendante, soit avec l'aide d'un tiers, soit en la déléguant complètement à une autre personne. Les personnes ayant répondu qu'elles avaient effectué une des démarches en question avec l'aide d'un tiers, ou en la déléguant complètement à un tiers ont été considérées comme ayant déjà fait appel à une personne ressource pour effectuer des démarches en ligne.

Plusieurs recherches en sciences sociales ont mis en évidence combien la capacité à faire face aux exigences du numérique dépend non seulement des ressources individuelles, mais également de l'existence d'un entourage susceptible d'apporter une aide et un soutien en cas de difficulté (Asmar et al., 2020 ; DiMaggio et al., 2004 ; DiMaggio et Hargittai, 2001 ; Helsper et Van Deursen, 2017). La possibilité de mobiliser de l'aide dans son entourage constitue d'ailleurs une dimension à part entière des inégalités sociales numériques : tous les individus ne peuvent pas compter sur un proche (membre de la famille, ami, collègue ou connaissance) ou sur un aidant professionnel (animateur d'espace public numérique) capable de les conseiller, de les dépanner ou de les accompagner lorsqu'ils doivent s'approprier les technologies numériques. Or, la disponibilité d'un tel réseau social constitue une condition essentielle pour devenir un proxy user, c'est-à-dire une personne qui accède à internet ou réalise certaines démarches numériques par l'intermédiaire d'un tiers (Petrovčič, Reisdorf, Prevodnik & Grošelj, 2022).

²⁴ Les démarches sondées sont les suivantes : utiliser la banque en ligne, prendre un rendez-vous avec un médecin en ligne, consulter des informations personnelles de santé (p. ex. dossier médical global) en ligne, rechercher des informations sur les sites web des services publics,

communiquer avec l'administration ou les services publics par e-mail, télécharger et/ou imprimer des documents officiels.

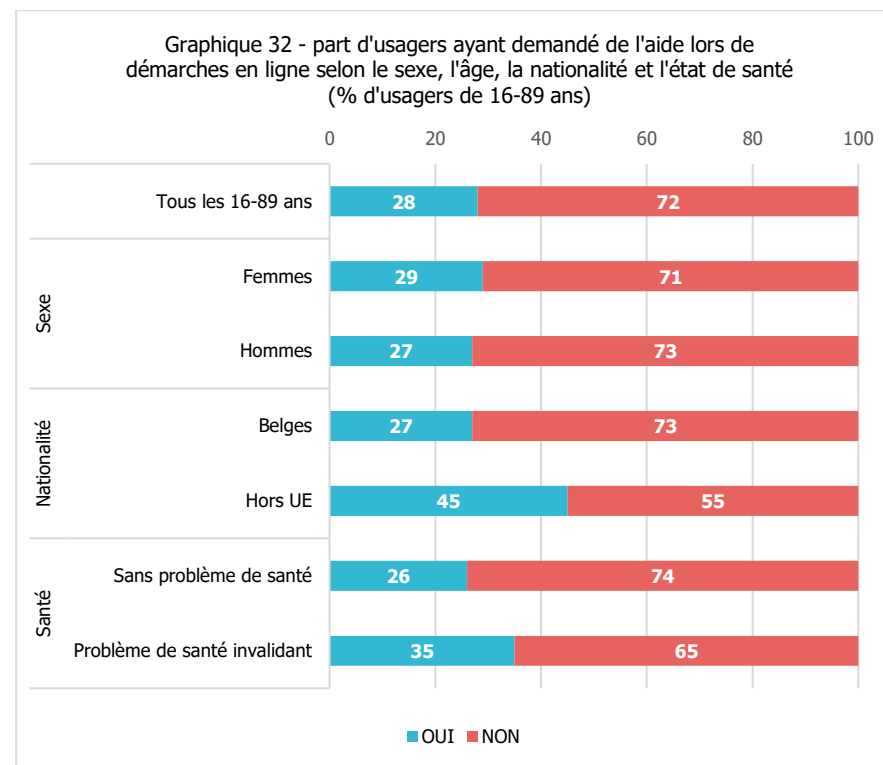
Asmar et al. (2020 : 140) définissent le soutien social à l'inclusion numérique comme « l'aide – émotionnelle, instrumentale et informationnelle – qu'un individu reçoit de son réseau dans son usage des technologies numériques ». Cette définition souligne que le soutien peut être apporté aussi bien dans des situations de détresse émotionnelle que sous la forme d'un accompagnement pratique et de conseils.

La distribution du soutien ne s'opère pas indépendamment des inégalités qu'elle est censée atténuer. Helsper et Van Deursen (2017) montrent ainsi que les personnes qui rencontrent le plus de difficultés dans leurs usages du numérique sont également celles qui ont le moins de chances de bénéficier d'une aide de qualité.

Les résultats ci-dessous offrent dès lors l'occasion d'interroger la notion d'autonomie dans l'utilisation des divers services essentiels. Cette dernière section vise à réaliser un bref portrait des publics qui sollicitent l'aide d'un tiers pour effectuer ces démarches.

Le graphique 32 révèle que près d'un usager sur trois (28 %), toutes catégories sociales confondues, a sollicité l'aide d'un tiers pour effectuer des démarches administratives en ligne. Notons que la part des personnes qui demandent de l'aide n'a pas baissé depuis 2023.

Un autre contraste frappant concerne les usagers selon la nationalité. Plus de quatre étrangers sur dix issus d'un pays hors de l'Union européenne (45 %) sollicitent l'aide d'un tiers pour effectuer ces démarches. Cette proportion chute à 27 % parmi les Belges. Quant aux internautes ayant un problème de santé, plus d'un tiers d'entre eux (35 %) demande de l'aide, contre 26 % de leurs homologues en bonne santé.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après l'enquête Statbel 2025.

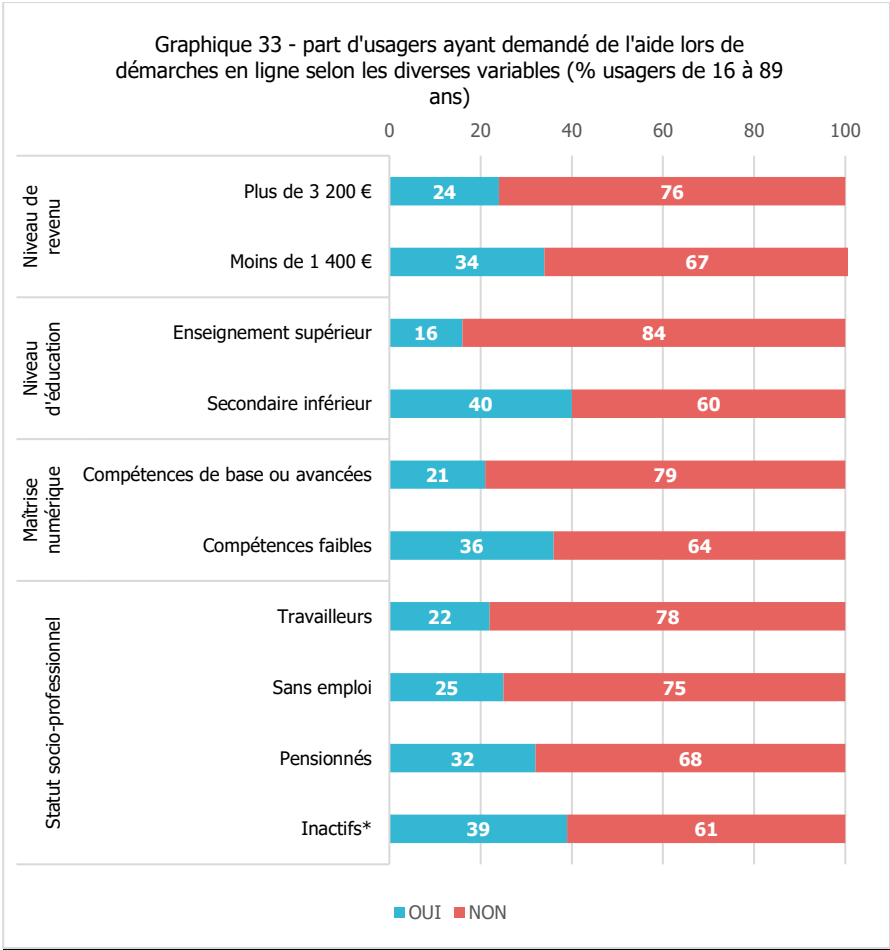
Le graphique 33 met, quant à lui, en évidence des différences peu surprenantes en la matière selon les niveaux de revenu et de diplôme. Notons ainsi que quatre usagers peu diplômés sur dix (40 %) déclarent avoir demandé de l'aide à un tiers pour réaliser leurs démarches numériques. C'est plus du double que parmi les plus diplômés (16 %).

On constate par ailleurs une différence significative en matière d'autonomie numérique selon le statut et le degré de maîtrise des technologies

numériques en défaveur des personnes inactives et de celles disposant de faibles compétences numériques.

Cela dit, si l’on considère l’autonomie numérique comme un objectif à atteindre, être en mesure de se tourner vers des personnes-ressources pour accéder aux services numériques en cas de nécessité peut néanmoins se muer en un atout de taille dans un environnement où le format numérique des services devient la règle et la présence d’intermédiaires physiques le complément.

Par ailleurs, cette demande d’aide témoigne de la présence d’un réseau social – plus ou moins informel – sur qui compter et vers qui se tourner en cas de difficulté. Autrement dit, ne pas solliciter l’aide d’une personne extérieure ne signifie pas pour autant ne rencontrer aucune difficulté lors de ses démarches en ligne. Ceci peut même au contraire refléter un certain isolement, comme le pointait l’analyse chiffrée de Bonnetier & Brotcorne (2023) réalisée pour le compte du SPP Intégration sociale. Cette remarque invite donc à pointer le lien entre le recours à une aide extérieure et la richesse du réseau social et, donc en creux, le lien potentiel entre absence de demande d’aide extérieure et isolement.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d’après l’enquête Statbel 2025. * La catégorie des « inactifs » comprend les personnes au foyer, en incapacité de travail, bénéficiaires du revenu d’intégration, travailleurs bénévoles.

L'ENTOURAGE, UN MAILLON CENTRAL DE SOUTIEN A L'AUTONOMIE NUMERIQUE

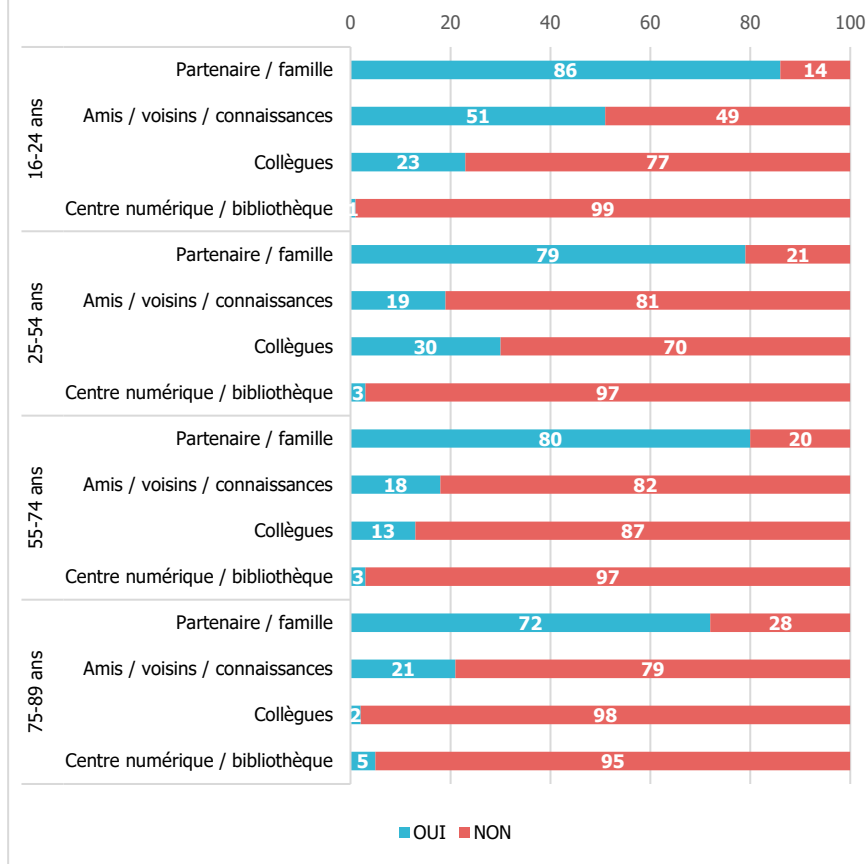
Plusieurs travaux ont mis en évidence le rôle central du cercle familial et des relations interpersonnelles de proximité dans l'accompagnement des usages numériques. Les enfants, les petits-enfants et le conjoint constituent généralement les principaux soutiens mobilisés en cas de difficulté (Petrovčič, Reisdorf, Prevodnik & Grošelj, 2022 ; Aouici & Perache, 2021 ; Grošelj, 2022).

Les résultats présentés dans les deux graphiques ci-dessous – 34 et 35 – viennent largement confirmer ces constats. Quelle que soit la catégorie d'âge ou le niveau d'instruction, le partenaire, la famille et plus largement l'entourage proche arrivent très largement en tête des personnes-ressources mobilisées en cas de difficultés lors de démarches en ligne. Ces résultats rappellent le rôle central joué par les solidarités familiales et relationnelles dans l'accompagnement des usages des technologies numériques au quotidien. Les autres sources d'aide apparaissent plus marginales.

Au-delà de ce constat d'ensemble, notons toutefois quelques différences non négligeables. D'une part, le recours aux amis, voisins et connaissances apparaît nettement plus fréquent parmi les plus jeunes que parmi les autres catégories d'âge, révélant l'existence de réseaux d'entraide plus diversifiés chez ces derniers. D'autre part, les collègues constituent une ressource relativement importante pour les personnes les plus diplômées, alors que leur rôle devient quasiment inexistant parmi les moins diplômées. Cet écart suggère que les personnes les plus diplômées disposent d'un éventail de ressources plus diversifié (famille, collègues, amis) en cas de difficulté que leurs homologues moins diplômés, semblant davantage devoir dépendre de leur seul cercle familial.

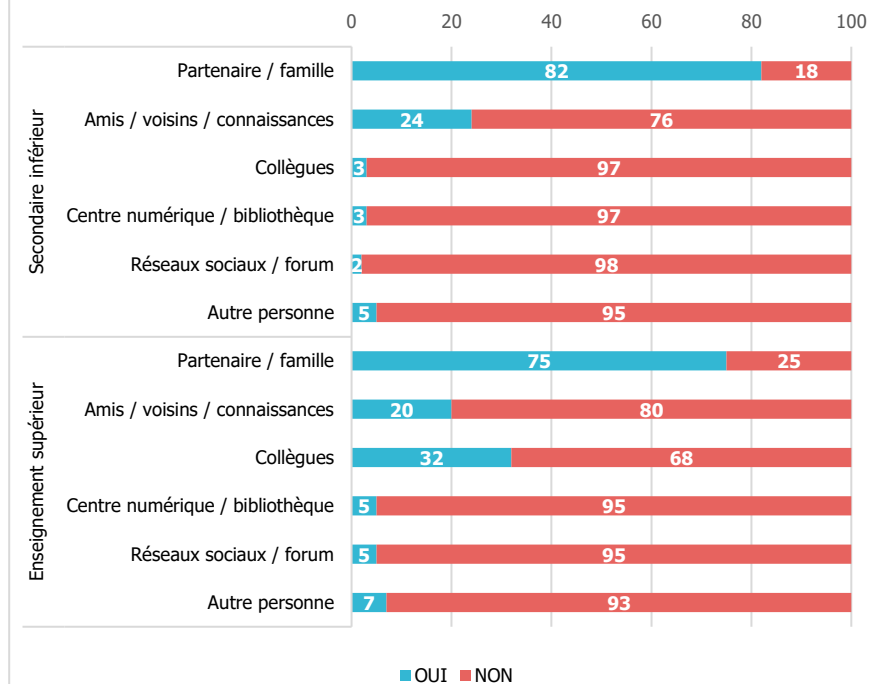
À l'inverse, les structures d'accompagnement formelles telles que les centres numériques ou les bibliothèques sont, sans surprise, proportionnellement bien moins mobilisées à l'échelle de la population. Il n'en demeure pas moins qu'elles constituent des lieux de proximité essentiels pour toutes les personnes qui ne disposent pas d'un entourage proche sur qui compter face à l'environnement numérique souvent complexe. Ces résultats rappellent ainsi que la capacité à faire face aux difficultés numériques repose largement sur la présence de personnes-ressources – issues de l'entourage ou professionnelles – susceptibles d'apporter un soutien en cas de nécessité. Ces résultats permettent de rappeler que les inégalités sociales numériques ne renvoient donc pas seulement à des différences d'équipements et/ou de compétences, mais aussi à une distribution inégale des ressources relationnelles présentes en cas de difficulté face à l'environnement numérique souvent complexe.

Graphique 34- Personnes-ressources lors de la rencontre d'un problème d'ordre numérique selon l'âge (en % d'utilisateurs de 16-89 ans)



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après l'enquête Statbel 2025.

Graphique 35- Personnes-ressources lors de la rencontre d'un problème d'ordre numérique selon le niveau d'instruction (en % d'utilisateurs de 16-89 ans)



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après l'enquête Statbel 2025.

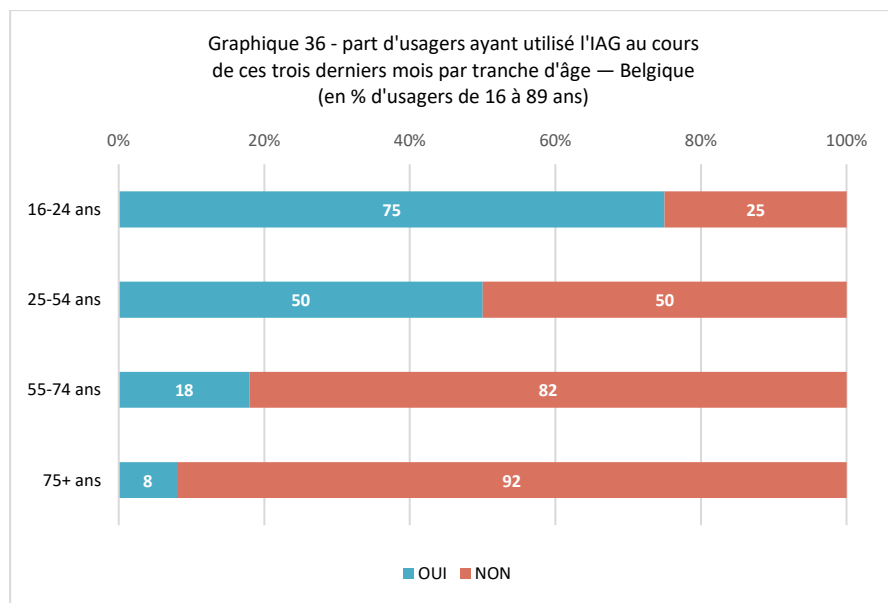
PARTIE 4 : USAGE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE GÉNÉRATIVE : VERS UNE NOUVELLE FORME D'INÉGALITÉ ?

En l'espace de quelques années, l'intelligence artificielle générative (IAG) s'est propagée de manière spectaculaire dans de nombreux domaines d'activité (loisirs, travail, éducation, santé). Cette évolution soulève une nouvelle série de questions et d'enjeux relatifs aux conditions d'appropriation de ces outils, à la maîtrise des compétences nécessaires à leur utilisation et à une compréhension critique de leur fonctionnement, autant de dimensions susceptibles de générer de nouvelles formes d'inégalités.

Les données sont sans appel. Plus de quatre usagers sur dix (42 %) de 16 à 89 ans toutes catégories sociales confondues déclarent avoir utilisé l'intelligence artificielle au cours des trois derniers mois (graphique 36). Cette appropriation rapide de l'IAG est observée ailleurs en Europe. En France, par exemple, le *Baromètre du numérique* du CRÉDOC (2026) note une diffusion impressionnante de l'IAG : alors qu'un cinquième de la population y avait recours en 2023, près d'une personne sur deux (48 %)

l'utilise déjà en 2025. Le rapport souligne d'ailleurs le caractère inédit de cette vitesse de diffusion, plus rapide que celle qu'avaient connue auparavant internet ou le smartphone.

Cette tendance est plus impressionnante encore si l'on examine les jeunes. L'âge constitue en effet le facteur de différenciation le plus marquant dans le recours à l'IAG. Si les plus âgés sont encore relativement peu nombreux à y recourir (8 % des 75-89 ans ; 19 % des 55-74 ans), les jeunes en font un usage massif : trois quarts (75 %) des 16-24 ans déclarent ainsi avoir utilisé une IA générative au cours des trois derniers mois. Ils sont près de dix fois plus nombreux à l'avoir fait que leurs aînés. Quant aux 25-54 ans, un sur deux (50 %) dit y avoir recouru durant ces trois derniers mois. À nouveau, ce rôle structurant de l'âge dans l'utilisation de l'IAG n'est pas propre à la Belgique. En France, 85 % des 18-24 ans l'utilisent aujourd'hui, contre seulement 15 % des personnes âgées de 70 ans et plus (CRÉDOC, 2026). Dans les deux pays, l'IAG apparaît ainsi comme une technologie massivement appropriée par les jeunes générations, tandis que les plus âgés demeurent largement à l'écart de cette dynamique.

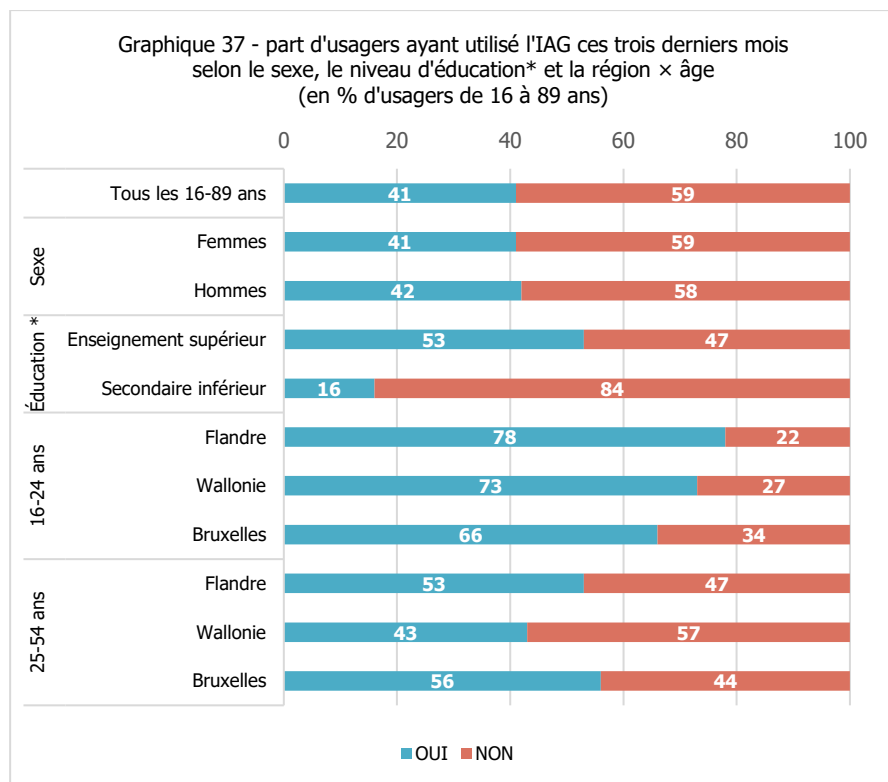


Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après l'enquête Statbel 2025.

Des différences notables apparaissent entre régions, comme le montre le graphique 37. Les jeunes flamands (78 %) et les jeunes wallons (73 %) utilisent davantage l'IA que les jeunes bruxellois (66 %). Cette tendance s'inverse en partie lorsque l'on examine les adultes de 25 à 54 ans : là, ce sont les Bruxellois (56 %) qui sont devant leurs homologues flamands (53 %) et wallons (43 %). Quant aux aînés âgés de 74 à 89 ans, ils sont moins nombreux à recourir à l'IA mais on note que, parmi eux, les Wallons ont deux fois plus tendance à le faire que les Flamands (12 % contre 6 %).

Le graphique 37 montre aussi qu'aucune différence significative n'apparaît entre les femmes et les hommes en la matière. En revanche, des différences très nettes se dessinent selon le niveau d'instruction. Plus de la moitié (53

%) des diplômés de l'enseignement supérieur ont utilisé une IA générative au cours des trois derniers mois, contre seulement 16 % des personnes disposant au plus d'un diplôme du secondaire inférieur. C'est un constat analogue en France (CRÉDOC, 2026) de sorte que les deux enquêtes confirment que l'appropriation de cette récente technologie s'inscrit dans le prolongement des inégalités sociales numériques préexistantes et demeure avant tout liée au capital scolaire des individus.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après l'enquête Statbel 2025. * À l'exclusion des personnes encore aux études, qui ne détiennent de facto pas (encore) de diplôme de l'enseignement supérieur. Ce choix s'explique par leur recours particulièrement élevé à l'IAG : leur inclusion dans l'analyse introduit un biais à la hausse dans la proportion d'utilisateurs de l'IAG parmi les personnes ne détenant pas de diplôme de l'enseignement supérieur.

Le graphique 38 prolonge les constats précédents. Si les écarts selon le niveau de revenu demeurent relativement limités, l'usage de l'intelligence artificielle générative varie fortement selon le statut socio-professionnel et, plus encore, selon le niveau de compétences numériques.

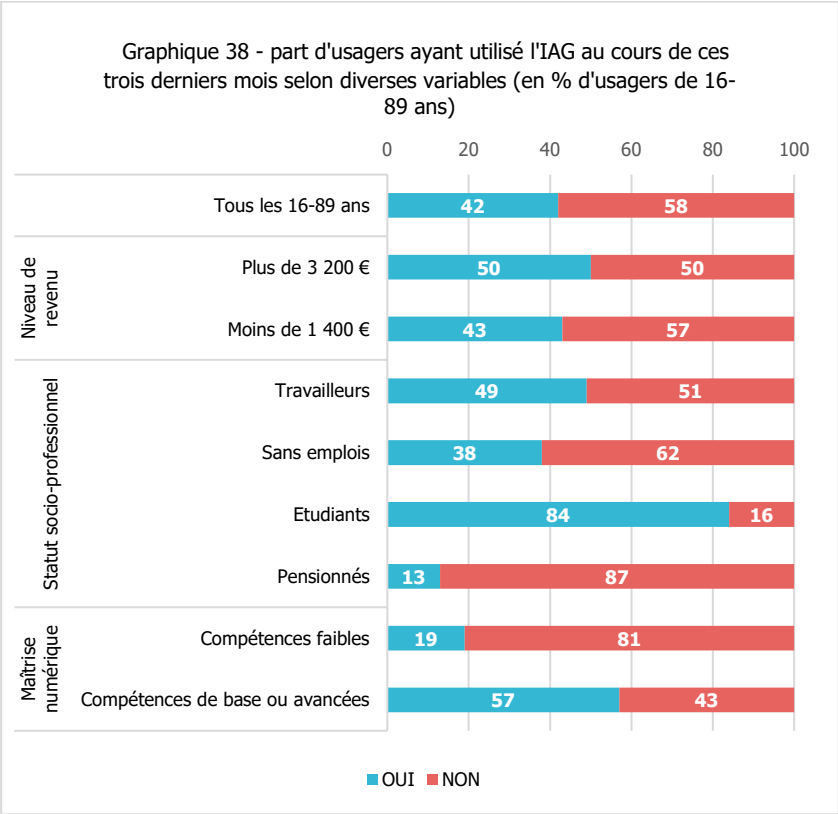
On avait souligné que les 16-24 ans étaient la catégorie d'âge la plus encline à utiliser l'IAG. La tendance s'accroît encore lorsque l'on se concentre sur les étudiants. Ils se distinguent en effet très nettement du reste de la population : plus de huit sur dix (84 %) déclarent avoir eu recours à l'IAG au cours des trois derniers mois, contre seulement 13 % des pensionnés. Par ailleurs, quasiment un travailleur sur deux (49 %) déclare avoir utilisé l'IA, contre 38 % des personnes sans emploi.

Des écarts très marqués apparaissent également selon le degré de compétences numériques. Plus de la moitié (57 %) des personnes disposant de compétences numériques de base ou avancées ont utilisé une IA générative, contre seulement 19 % des personnes détenant de faibles compétences numériques. Ces dernières sont ainsi trois fois moins nombreuses à y recourir.

Le Baromètre français (CRÉDOC, 2026) apporte un éclairage complémentaire à ce résultat. Parmi les personnes qui ne privilégient jamais l'IAG, plus d'un quart (26 %) déclarent ne pas se sentir suffisamment compétentes pour bien l'utiliser. Ce sentiment d'insuffisante maîtrise est particulièrement présent chez les personnes les moins diplômées et chez les plus âgés. Le non-usage de l'IAG relève moins d'un manque d'intérêt que d'un déficit de compétences perçues, susceptible de constituer un nouveau facteur de vulnérabilité numérique.

L'ensemble de ces résultats montre que la diffusion rapide de l'intelligence artificielle générative au sein de la population ne rime pas, loin de là, avec appropriation généralisée ; celle-ci demeure fortement socialement différenciée. À l'instar de bien d'autres technologies avant elle, l'IA générative semble d'abord être investie par les publics les plus jeunes et les plus diplômés, laissant entrevoir l'émergence de nouvelles formes

d'inégalités, sans doute moins entre les personnes qui les utilisent et les autres, qu'entre celles qui parviennent, et celles qui ne parviennent pas à en tirer réellement parti grâce à un usage maîtrisé et éclairé ainsi qu'à une compréhension critique des enjeux qu'elles soulèvent sur les plans économique, social et écologique.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après l'enquête Statbel 2025.

Finalement, le graphique 39 apporte un éclairage intéressant sur les contextes d'usage de l'IAG. Il se concentre sur les personnes qui disent avoir utilisé une IAG au cours des trois derniers mois et examine les contextes dans lesquels ils l'ont fait. Il met d'abord en évidence la prédominance des usages privés de l'IAG. En moyenne, dans l'ensemble de la population de 16 à 89 ans, huit usagers sur 10 (80 %) déclarent utiliser ces outils dans leur vie privée, un sur deux (49 %) dans un contexte professionnel et un sur quatre (24 %) dans un contexte éducatif. Ce constat rejoint très étroitement celui mis en évidence en France. Le CRÉDOC note de manière intéressante que, contrairement à de nombreuses technologies numériques qui se sont d'abord diffusées dans le monde du travail avant de pénétrer la sphère domestique, l'appropriation de l'IAG s'opère selon une dynamique différente puisqu'elle relève avant tout d'une pratique personnelle. Une étude américaine récente portant sur les conversations avec ChatGPT converge vers un même constat : elle révèle que 70 % des requêtes effectuées à ChatGPT relèvent d'un contexte privé contre 30 % seulement du registre professionnel (Chatterji, Cunningham, Deming, Hitzig, Ong, Shan & Wadman, 2025).

L'enquête française du CRÉDOC (2026) fournit des informations intéressantes concernant les types d'usages effectués dans le contexte privé. Elle révèle que 41 % des utilisateurs de l'IAG déclarent « discuter et interagir » avec elle. Parmi les 18-24 ans, cette proportion grimpe à 59 %. En simulant les codes ordinaires de la conversation humaine, l'IAG encourage des mécanismes d'anthropomorphisation conduisant certains utilisateurs à leur attribuer des intentions et des émotions qui relèvent pourtant de propriétés strictement humaines. Leur appropriation rapide et massive contribue ainsi à brouiller la frontière entre l'humain et la machine,

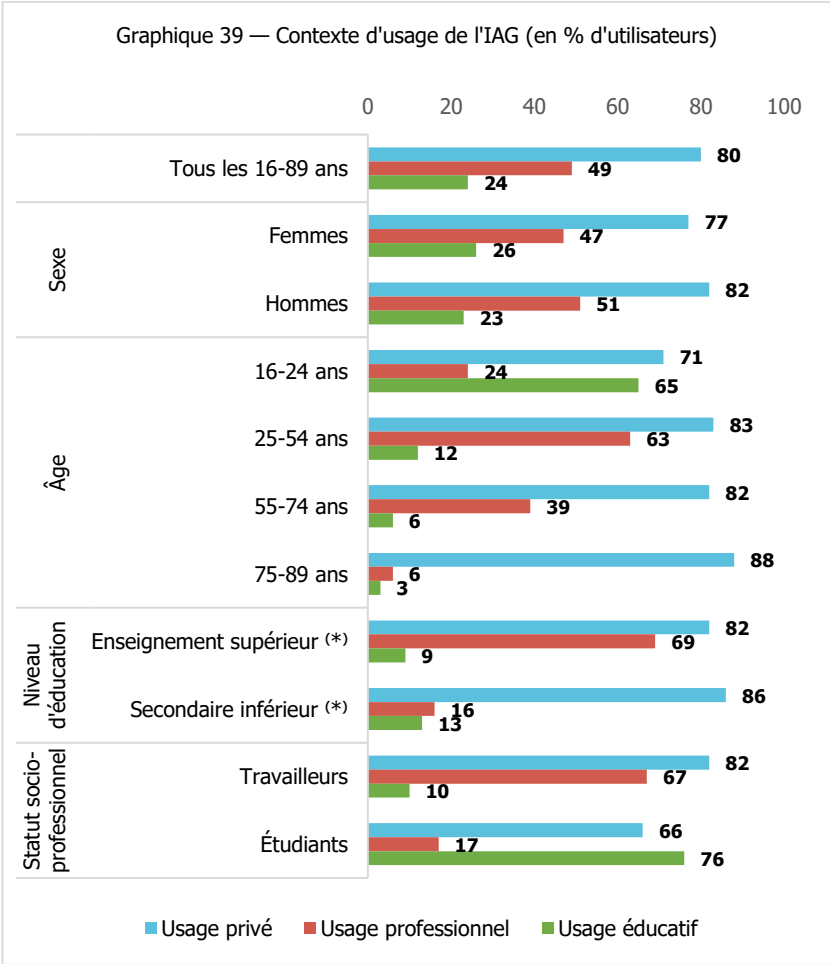
ce qui soulève des enjeux éthiques non négligeables (Grinbaum, Chatila, Devillers, Martin, Kirchner, Perrin & Tessier, 2023).

S'il est vrai donc que les usages privés prédominent, la place qu'a prise, en l'espace de quelques années, l'intelligence artificielle dans le contexte professionnel est cependant loin d'être négligeable. Les personnes de 25 à 54 ans, les plus actives professionnellement, sont les plus enclines (63 %) à mobiliser l'IA dans le contexte de leur travail, loin devant les 55-74 ans (39 %), dont une bonne part est pourtant encore active. Plus généralement, les travailleurs qui recourent à l'IA, toutes catégories d'âge confondues, le font massivement (67 %) dans leur contexte professionnel. Cet usage professionnel de l'IA connaît lui-même des variations importantes : il est plus de quatre fois plus important parmi les personnes diplômées de l'enseignement supérieur que parmi leurs homologues les moins diplômés (69 % contre 16 %).

Il est un autre contexte d'usage qui semble très fortement impacté par l'IA. Il s'agit du contexte éducatif (éducation et formation) : alors que la part des travailleurs qui mobilise l'IA dans leur travail est de 67 %, la part des étudiants qui y recourt dans le contexte de leurs études s'élève, elle, à 76 %. Cela signifie que les étudiants recourent davantage à l'IA pour leurs études que ne le font les travailleurs pour leur travail.

Encore une fois, ces données corroborent largement celles en France : parmi les utilisateurs de l'IAG, 44 % déclarent y recourir pour l'aide aux devoirs ou aux apprentissages, une proportion qui atteint 68 % chez les 12-17 ans et 73 % chez les 18-24 ans (CRÉDOC, 2026). Ces résultats confirment que l'éducation constitue aujourd'hui l'un des principaux espaces de diffusion de l'IAG et invitent à porter une attention singulière aux effets de ces outils sur

l'organisation des activités d'enseignement et sur les inégalités éducatives dans les années à venir.



Source : calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après l'enquête Statbel 2025.

(*) A l'exclusion des personnes encore aux études.

L'USAGE DE L'IA GENERATIVE: UNE VUE DE FLANDRE

L'utilisation de l'IA en Flandre est cartographiée dans ce rapport à partir des données de l'imec.digimeter 2025. L'imec.digimeter mesure chaque année la possession et l'utilisation des médias et des TIC en Flandre, et évalue l'attitude de la population face aux évolutions technologiques. À cette fin, l'imec-mict-UGent interroge chaque année un échantillon de Flamands âgés de 18 ans et plus. Afin de pouvoir formuler des conclusions sur « le Flamand », l'imec.digimeter vise une répartition basée sur quatre critères : le sexe, l'âge, le niveau d'études et la province.

L'outil imec.digimeter est structuré autour de trois axes principaux : l'adoption (les technologies que les individus possèdent), l'usage (la manière dont ils utilisent ces technologies) et l'attitude (leur perception de ces technologies numériques et de la société). La section consacrée à l'usage analyse les nouvelles technologies, notamment l'IA. Les rapports imec.digimeter 2025 sont consultables et téléchargeables sur imec.digimeter.be²⁵.

L'ensemble de données de la dernière édition d'imec.digimeter comprend les réponses de 3 001 personnes. Les données ont été recueillies entre le 8 septembre et le 16 novembre 2025. Au total, 49 % d'hommes et 51 % de femmes ont participé à l'enquête, avec un âge moyen de 53 ans (écart-type : 19). Le participant le plus jeune avait 18 ans et le plus âgé 89 ans. Concernant le niveau d'études le plus élevé atteint, 536 personnes (18 %) sont titulaires d'un diplôme de premier cycle du secondaire et

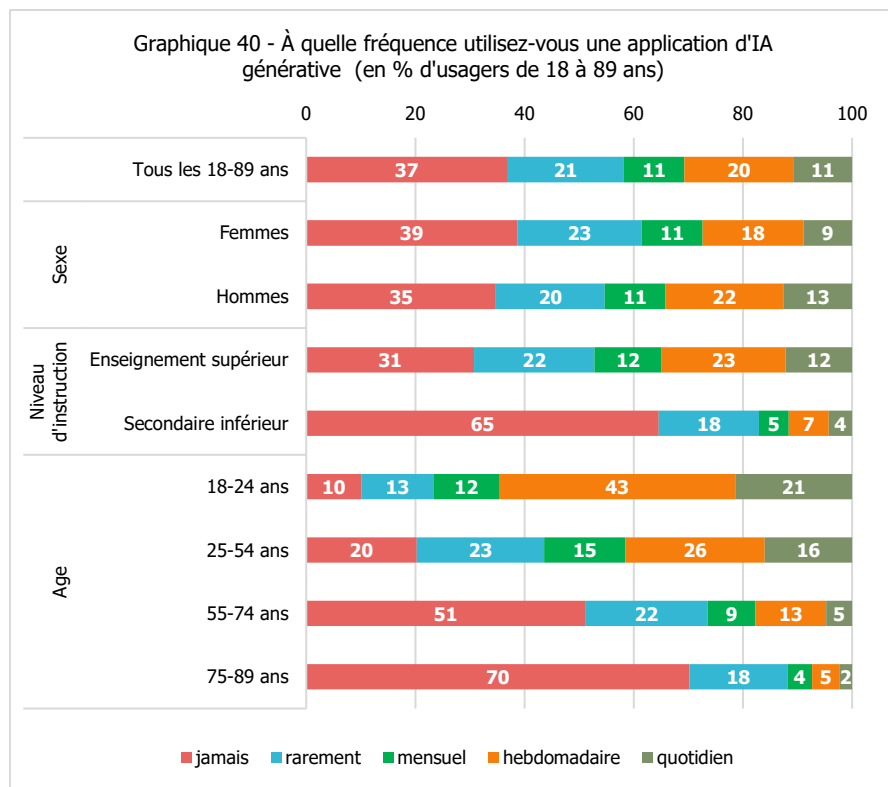
2 465 personnes (82 %) sont titulaires d'un diplôme de deuxième cycle du secondaire ou d'un diplôme supérieur.

En ce qui concerne l'utilisation de l'IAG, le graphique 40 montre que 37 % des personnes d'origine flamande n'ont jamais utilisé l'IAG et 21 % l'ont utilisé rarement. 42 % des personnes d'origine flamande utilisent l'IAG au moins une fois par mois. On n'observe pratiquement aucune différence entre les hommes et les femmes quant à l'utilisation de l'IAG.

Il est à noter que les personnes ayant un diplôme d'études secondaires inférieur, en particulier, n'utilisent jamais ou rarement l'IAG, et que les personnes de plus de 55 ans l'utilisent également rarement, voir jamais.

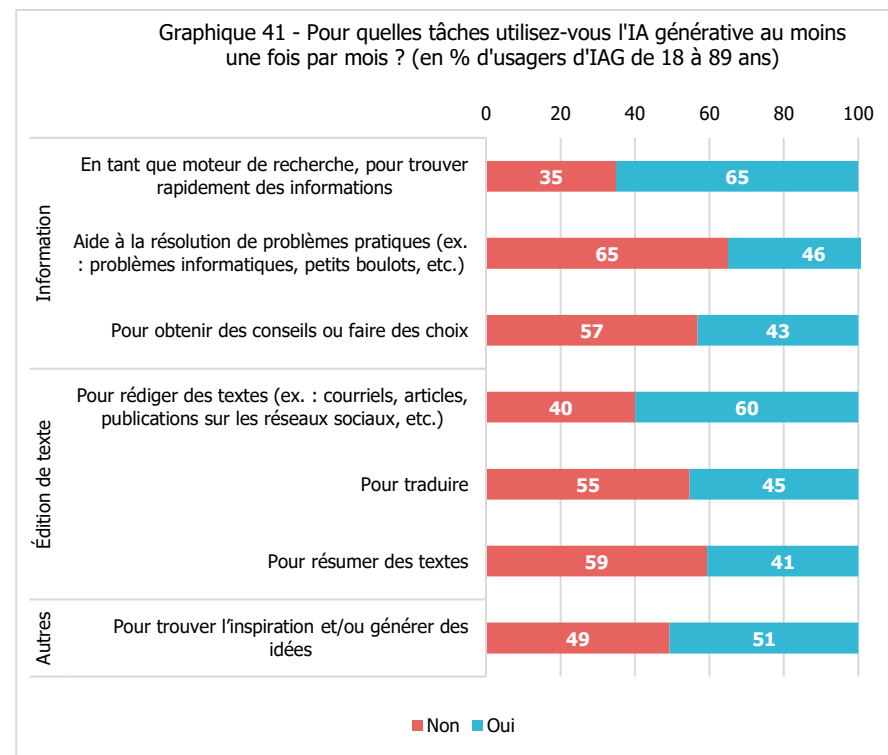
²⁵ Le Registre national a constitué un échantillon aléatoire de 12 000 Flamands. Ces derniers ont reçu une lettre d'invitation contenant un lien pour participer au questionnaire en ligne. Une version papier abrégée pouvait être obtenue par téléphone. Deux semaines plus tard, un

courrier de rappel, accompagné d'un questionnaire papier, a été envoyé aux personnes âgées de 65 ans et plus. Sur les 3 001 répondants de l'échantillon, 64 % ont été recrutés via le Registre national, 4 % via le site web Digimeter et les 33 % restants via Bpact.



Source : Calculs imec-mict-Ugent, basés sur l'enquête imec.digimeter 2025

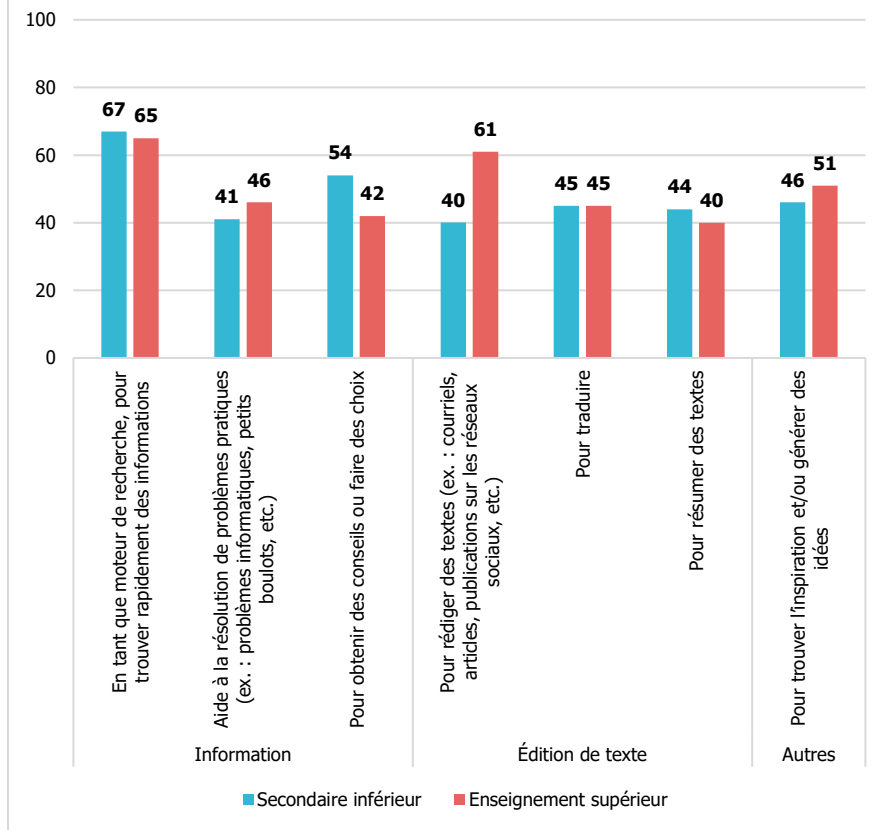
Le graphique 41, dévoile, quant à lui, les différents usages qui sont faits de l'IAG parmi ses utilisateurs (mensuels, hebdomadaires ou quotidiens). On constate qu'elle est principalement utilisée comme moteur de recherche ou pour trouver rapidement des informations (65 %). De plus, l'IAG est aussi fréquemment utilisée pour rédiger des textes (courriels, articles, publications sur les réseaux sociaux, etc.) (60 %).



Source : Calculs imec-mict-Ugent, basés sur l'enquête imec.digimeter 2025

Le graphique 42 illustre les applications de l'IAG selon le niveau de diplôme. Les personnes ayant un niveau d'études secondaires inférieures utilisent proportionnellement un peu plus l'IAG pour obtenir des conseils ou faire des choix (54 % contre 42 %), tandis que leurs homologues détenant un diplôme d'études supérieures y ont recours davantage pour la rédaction de textes (61 % contre 40 %). Pour les autres applications, les différences selon le niveau de diplômes sont minimales.

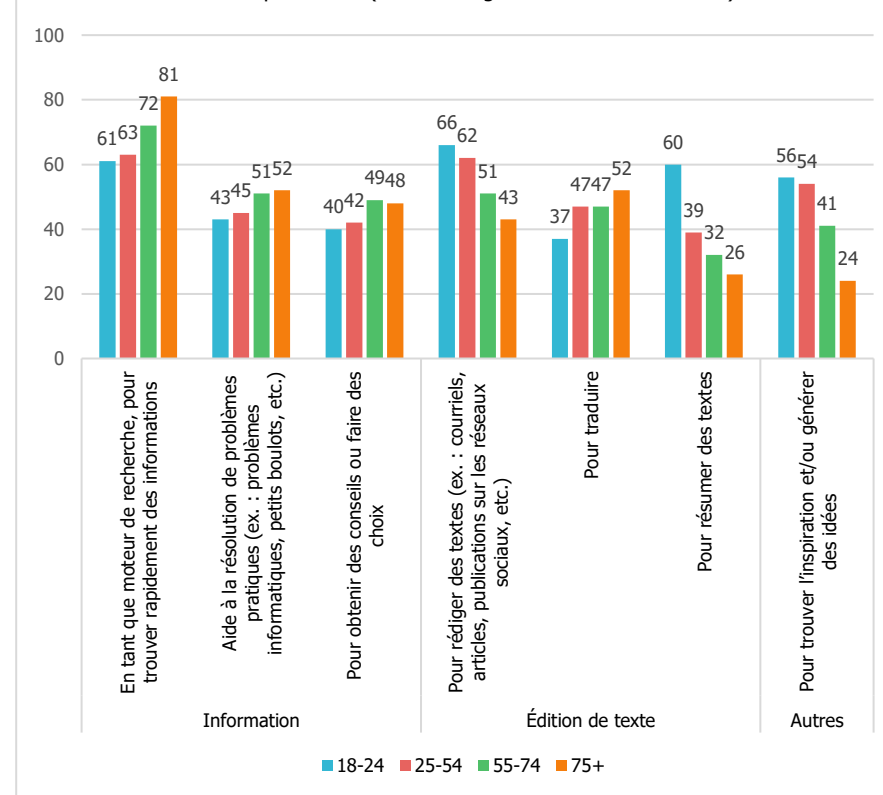
Graphique 42 - Pour quelles tâches utilisez-vous l'IA générative au moins une fois par mois ? (en % d'utilisateurs d'IA de 18 à 89 ans)



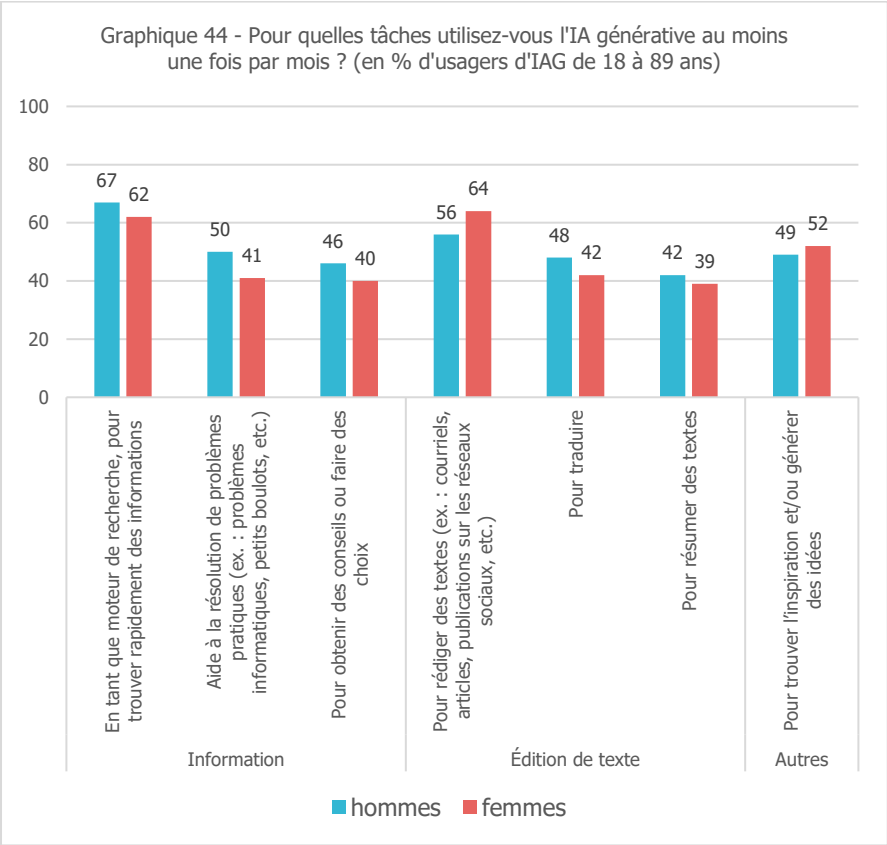
Le graphique 43 illustre les différences d'utilisation de l'IA selon l'âge. Les jeunes (18-24 ans et 25-54 ans) l'utilisent principalement pour le traitement de texte et la recherche d'inspiration (brainstorming). Les personnes plus

âgées (55-74 ans et 75 ans et plus) l'utilisent, quant à elles, principalement pour la recherche d'informations.

Graphique 43 - Pour quelles tâches utilisez-vous l'IA générative au moins une fois par mois ? (en % d'utilisateurs d'IA de 18 à 89 ans)



Enfin, le graphique 44 porte sur l'utilisation de l'IAG selon le sexe. Il montre que les hommes y recourent plus souvent pour rechercher des informations que les femmes. Ces dernières, quant à elles, l'utilisent principalement pour modifier des textes.

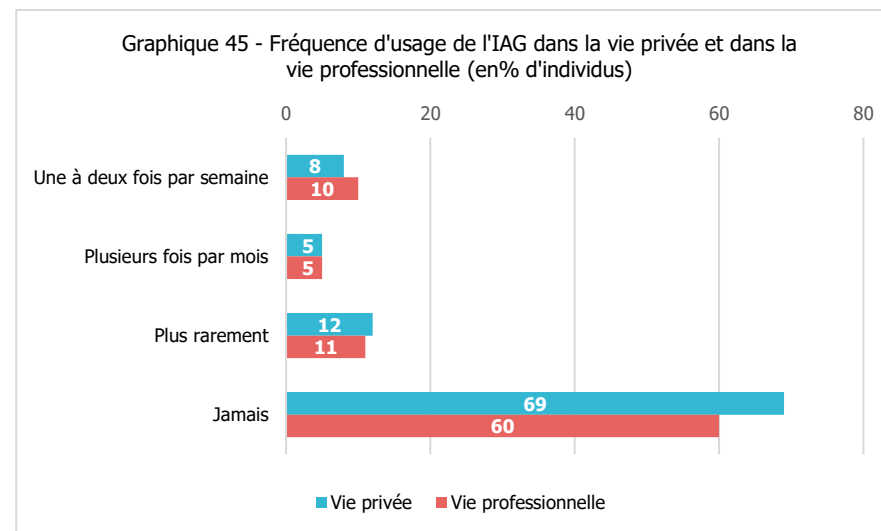


L'USAGE DE L'IA GENERATIVE EN WALLONIE : QUELQUES GRANDS ENSEIGNEMENTS

Les quelques données chiffrées qui suivent sur l'utilisation de l'IA en Wallonie sont issues de la dernière édition du Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons (2025). Cette enquête est effectuée tous les deux ans par l'Agence du Numérique²⁶.

Le graphique 45 montre que l'usage de l'IAG demeure globalement occasionnel en Wallonie, tant dans la vie privée que dans la vie professionnelle. Dans les deux sphères, une majorité de répondants déclarent ne jamais y recourir (69 % dans la vie privée et 60 % dans la vie professionnelle). L'utilisation quotidienne est toutefois plus fréquente dans la sphère professionnelle (14 %) que dans la sphère privée (6 %). À l'inverse, les usages plus occasionnels - plusieurs fois par mois (5 % dans les deux cas) ou plus rarement (11 à 12 %) - présentent des niveaux relativement comparables entre les deux sphères.

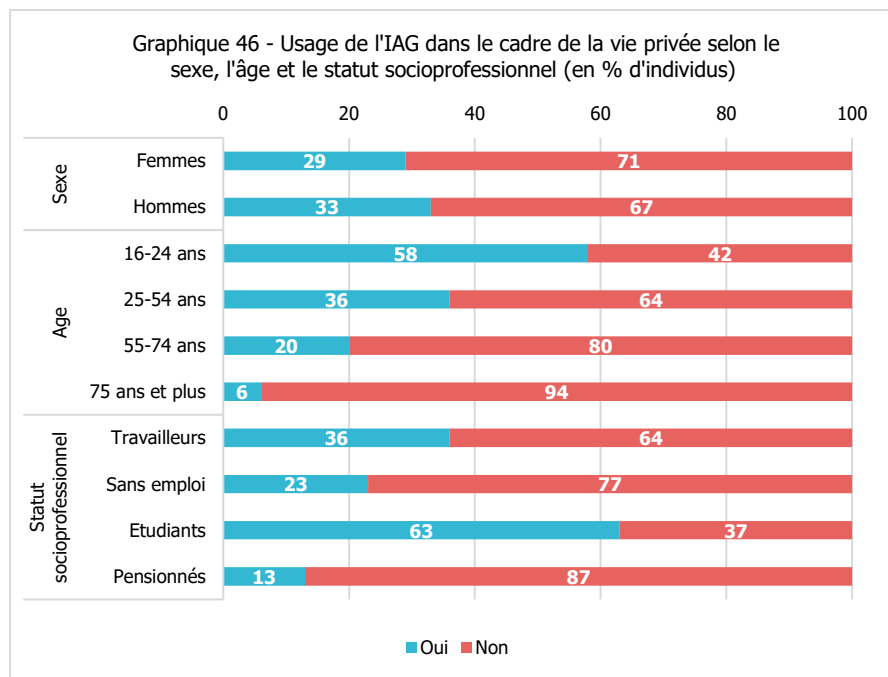
Ces résultats suggèrent que, lorsque l'IAG est utilisée en Wallonie, elle tend davantage à s'inscrire dans les activités professionnelles que dans les usages privés. Ceux-ci contrastent néanmoins avec les constats établis pour l'ensemble de la Belgique, où les usages privés apparaissent plus fréquents que les usages professionnels (voir ci-dessus). Cette divergence mériterait d'être approfondie afin d'en comprendre les ressorts.



Source : Baromètre 2025 de l'Agence du Numérique.

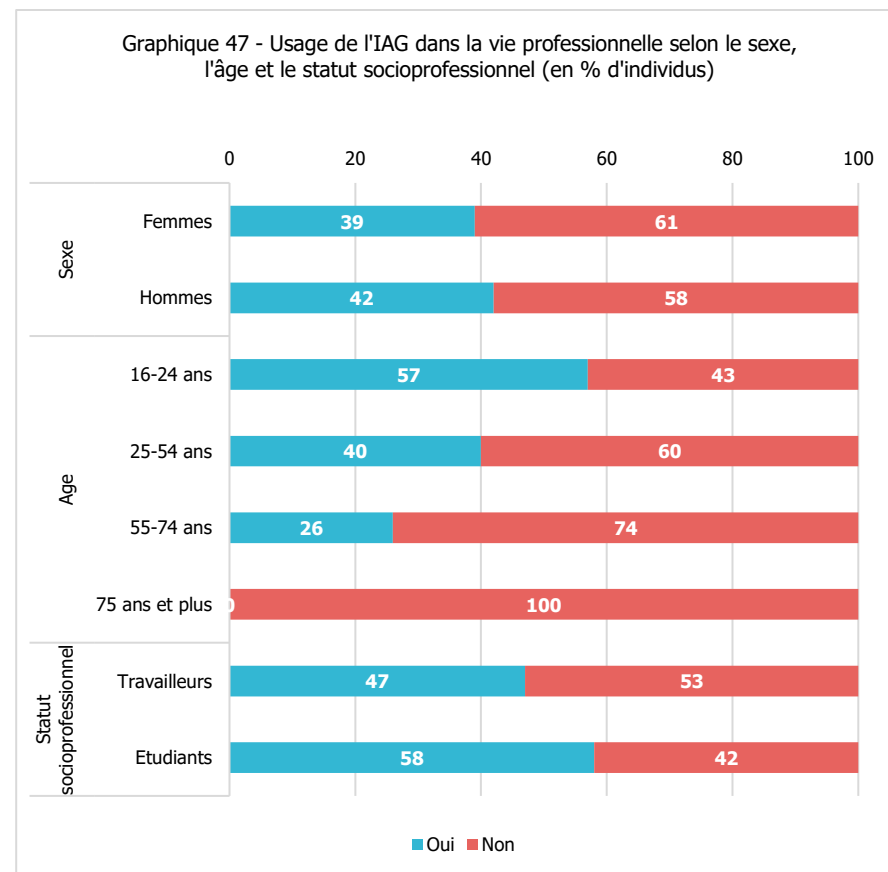
Le graphique 46 dévoile sans surprise que l'usage de l'IAG est avant tout marqué par un gradient d'âge. De fait, plus d'un jeune de 16 à 24 ans sur deux (58 %) déclare y recourir, contre seulement 6 % des personnes âgées de 75 ans et plus. Les étudiants constituent le groupe qui utilise le plus fréquemment l'IAG dans la sphère privée (63 %). Ils sont ainsi proportionnellement près de deux fois plus nombreux à y recourir que les travailleurs (36 %).

²⁶ <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2025/>.



Source : Baromètre 2025 de l'Agence du Numérique.

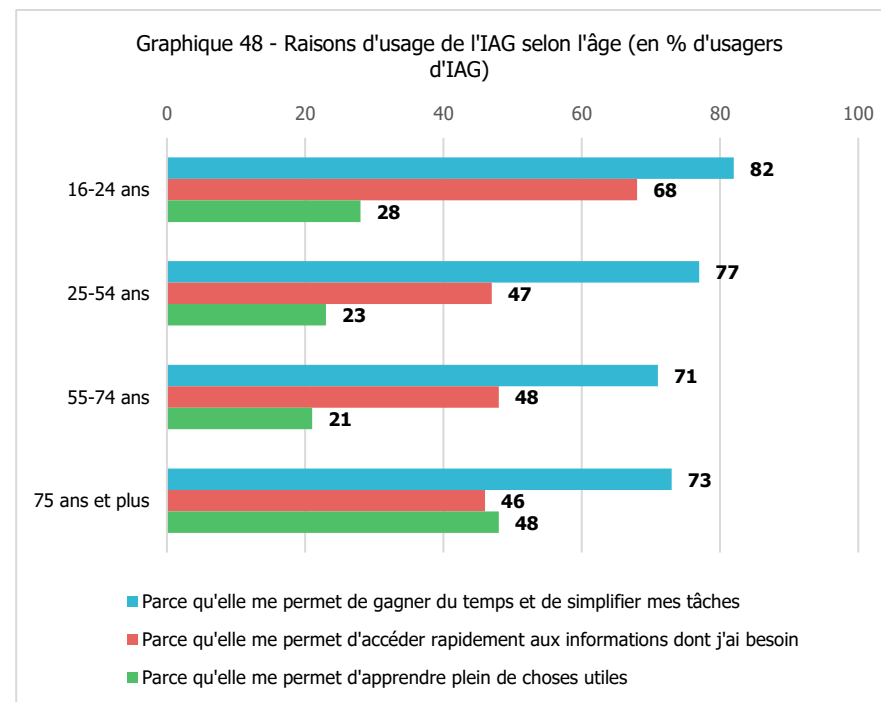
À l'instar des usages dans la vie privée, le graphique 47 confirme que l'usage de l'IAG dans la vie professionnelle est avant tout marqué par l'âge. Plus de la moitié des 16-24 ans (57 %) déclarent y recourir, contre 40 % des 25-54 ans et 26 % des 55-74 ans. Les étudiants (58 %) sont plus nombreux que les travailleurs (47 %) à déclarer utiliser l'IAG dans leur vie professionnelle, un résultat qui s'explique probablement par l'assimilation des activités d'études aux activités professionnelles lors de la réponse à l'enquête.



Source : Baromètre 2025 de l'Agence du Numérique.

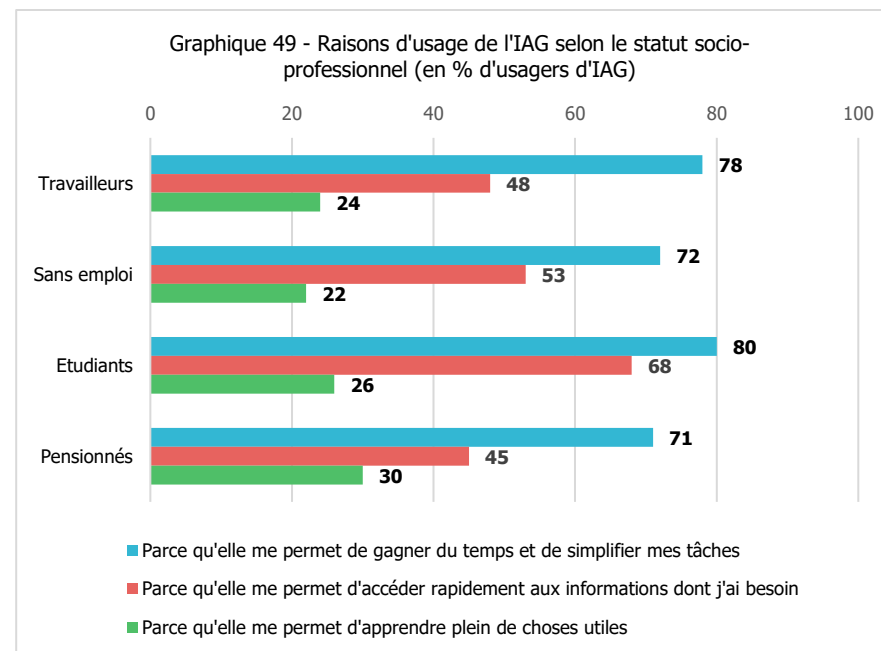
Les utilisateurs de l'IAG ont ensuite été interrogés sur les principales raisons qui les conduisent à recourir à cette technologie. Le graphique 48 dévoile alors que, quelle que soit la classe d'âge, la principale motivation réside dans le gain de temps et la simplification des tâches. Cette raison est citée par

près de trois quarts des utilisateurs, et même par plus de huit jeunes de 16 à 24 ans sur dix (82 %). Les différences entre les classes d'âge concernent principalement la recherche d'un accès rapide à l'information. Les jeunes de 16 à 24 ans sont nettement plus nombreux que les autres groupes d'âge à déclarer utiliser l'IAG pour accéder rapidement aux informations dont ils ont besoin (68 %, contre 46 à 48 % dans les autres classes d'âge) très probablement parce que nombre d'entre eux sont aux études. Les motivations liées à l'apprentissage varient peu selon l'âge, à l'exception des personnes âgées de 75 ans et plus qui sont proportionnellement plus nombreuses à évoquer cette raison (48 %). Ce dernier résultat doit toutefois être interprété avec prudence en raison du très faible nombre d'utilisateurs de l'IAG dans cette tranche d'âge.



Source : Baromètre 2025 de l'Agence du Numérique.

Finalement, le graphique 49 montre, quant à lui, à nouveau que, quel que soit le statut socioprofessionnel, le principal intérêt attribué à l'IAG réside dans le gain de temps et la simplification des tâches. Cette raison est citée par plus de sept utilisateurs sur dix dans l'ensemble des catégories, avec des proportions particulièrement élevées parmi les étudiants (80 %) et les travailleurs (78 %). Les différences entre les catégories socioprofessionnelles concernent principalement la recherche d'un accès rapide à l'information. Les étudiants sont nettement plus nombreux que les autres catégories à déclarer utiliser l'IAG pour accéder rapidement aux informations dont ils ont besoin (68 %, contre 45 à 53 % pour les autres groupes). Les motivations liées à l'apprentissage varient, en revanche, peu selon le statut socioprofessionnel.



Source : Baromètre 2025 de l'Agence du Numérique.

BIBLIOGRAPHIE

- Agence du Numérique. (2026). *Baromètre 2025 de maturité numérique des citoyens wallons*. Digital Wallonia. <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2025/>.
- Anrijs, S., Verhaert, P., Rothe, F.-F., Van Audenhove, L., & Ponnet, K. (2024). *Digitale inclusie in Vlaamse lokale besturen: Waarom en hoe realiseren lokale besturen een digitale-inclusiebeleid*. imec-mict, Universiteit Gent.
- Aouici, S & Gallou, R (2023). « L'autonomie administrative à l'épreuve de la dématérialisation », *Revue des sciences sociales* [En ligne], 70 | 2023. DOI : <https://doi.org/10.4000/revss.10501>.
- Asmar, A., Van Audenhove, L., & Mariën, I. (2020). Social support for digital inclusion: Towards a typology of social support patterns. *Social Inclusion*, 8(2), 138–150. <https://doi.org/10.17645/si.v8i2.2627>.
- Bonnetier C. & Brotcorne P. (2023). *Le baromètre des inégalités sociales numériques en Belgique*. Rapport commandité par le SPP Intégration sociale dans le cadre de l'évaluation du projet E-Inclusion for Belgium. <https://dial.uclouvain.be/pr/boreal/object/boreal:282925>.
- Bourdieu P. (1980), *Questions de sociologie*, Paris, Éditions de Minuit.
- Boyd, D., & Angel, M. (2024). Techno-legal solutionism: Regulating Children's Online Safety in the United States. *CSLAW '24: 3rd ACM Computer Science and Law Symposium*. 3rd ACM Computer Science and Law Symposium, Boston. <https://doi.org/10.1145/3614407.3643705>
- Degrave, É. et Brotcorne, P. (2024). Numérisation des services publics, pour le droit de choisir. *La Revue Nouvelle*, N° 4(4), 8-15. <https://doi.org/10.3917/rn.240.0008>.
- Brotcorne, P. & Mariën, I. (2020). Baromètre de l'inclusion numérique. Fondation Roi Baudouin.
- Brotcorne, P. (2019). Pour une approche systémique des inégalités numériques parmi les jeunes en âge scolaire. *Nouveaux cahiers de la recherche en éducation*, 21 (3), 135–154.
- Büchi, M., Festic, N., Just, N., & Latzer, M. (2021). Digital inequalities in online privacy protection: Effects of age, education, and gender. In E. Hargittai (Ed.), *Handbook of digital inequality* (pp. 293–307). Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781788116572.00029>.
- Chatterji, A., Cunningham, T., Deming, D. J., Hitzig, Z., Ong, C., Shan, C. Y., & Wadman, K. (2025). *How people use ChatGPT* (NBER Working Paper No. 34255). National Bureau of Economic Research. DOI : <https://doi.org/10.3386/w34255>.

- Chambre des représentants de Belgique. (2026). *Projet de loi modifiant la loi du 19 juillet 2018 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public et la loi du 4 mai 2016 relative aux données ouvertes et à la réutilisation des informations du secteur public* (DOC 56 1574). Bruxelles : Chambre des représentants de Belgique. <https://www.lachambre.be/flwb/pdf/56/1574/56K1574001.pdf>
- Commission européenne. (2016). *EU eGovernment Action Plan 2016–2020: Accelerating the digital transformation of government* (COM(2016) 179 final).
- Commission européenne. (2021). *Une boussole numérique pour 2030 : L'Europe balise la décennie numérique* (COM(2021) 118 final). Publications Office of the European Union. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52021DC0118>
- Cosgrove, J., & Cachia, R. (2025). *DigComp 3.0: European Digital Competence Framework*. Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2760/0001149>
- Cour constitutionnelle. (2025). *Arrêt n° 126/2025 du 25 septembre 2025*. <https://fr.const-court.be/126/2025.pdf>
- CRÉDOC. (2026). *Baromètre du numérique : Édition 2026*. Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep), Conseil général de l'économie (CGE), Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) & Arcom.
- Degrave, É. et Brotcorne, P. (2024). Numérisation des services publics, pour le droit de choisir. *La Revue Nouvelle*, 4(4), 8-15. <https://doi.org/10.3917/rn.240.0008>.
- De Marez, L., Georges, A., & Sevenhant, R. (2026). *imec.digimeter.2025: Digitale trends in Vlaanderen*. imec.
- DiMaggio, P., & Hargittai, E. (2001). *From the "digital divide" to "digital inequality": Studying Internet use as penetration increases* (Working Paper No. 15). Center for Arts and Cultural Policy Studies, Princeton University.
- DiMaggio, P., Hargittai, E., Celeste, C., & Shafer, S. (2004). Digital inequality: From unequal access to differentiated use. In K. M. Neckerman (Ed.), *Social inequality* (pp. 355–400). Russell Sage Foundation.
- Faure L., Brotcorne P. & Marriën I. (2022). *Baromètre de l'inclusion numérique. Fondation Roi Baudouin*. <https://kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique-2022>.
- Fericelli, L. & Collet, I. (2023). *Maîtresse, j'ai cassé l'ordinateur!*, Genre Éducation Formation [En ligne], Volume 6. <https://doi.org/10.4000/gef.781>.
- Galvan, A. (2022). La digitalisation des services bancaires et l'illectronisme. *La Revue nouvelle*, 7, 70–77.
- Gleizes, F., Grobon, S., & Legleye, S. (2019). Des appareils électroniques aux services en ligne : Une diffusion massive des nouvelles technologies en 30 ans. *Insee Focus*, (162).
- Granjon, F. (2022). *Classes populaires et usages de l'informatique connectée : Des inégalités sociales-numériques*. Presses des Mines.
- Grinbaum, A., Chatila, R., Devillers, L., Martin, C., Kirchner, C., Perrin, J., & Tessier, C. 30 (2023). *Systèmes d'intelligence artificielle générative : Enjeux d'éthique* (p. Avis 7 du CNPEN) [Report]. Comité national pilote d'éthique du numérique. <https://cea.hal.science/cea-04153216>.

- Grošelj, D., Reisdorf, B. C., Dolničar, V., & Petrovčič, A. (2022). A decade of proxy internet use: The changing role of socio-demographics and family support in nonusers' indirect internet access to online services. *The Information Society*, 38(4), 240–256. <https://doi.org/10.1080/01972243.2022.2080782>
- Helsper, E. J., & van Deursen, A. J. A. M. (2017). Do the rich get digitally richer? Quantity and quality of support for digital engagement. *Information, Communication & Society*, 20(5), 700–714. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2016.1203454>
- Hoibian, S., Brice Mansencal, L., Croutte, P., Nedjar Calvet, S., Brenon, M., & Thomas, A. (2026). *Baromètre du numérique 2026 – Rapport* (Sourcing Crédoc, Sou2026-5063). CRÉDOC. [CRÉDOC – Baromètre du numérique 2026](https://www.credoc.fr/fr/rapports/2026/2026-06-01-barometre-du-numerique-2026).
- Khilnani, A., Schulz, J., & Robison, L. (2020). The COVID-19 pandemic: new concerns and connections between eHealth and digital inequalities. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 18(3), pp. 393-403.
- Lire et Écrire Bruxelles. (2022). L'Humain d'abord. <https://lire-et-ecrire.be/L-Humain-d-abord-les-perspectives>
- Martin, C. (2007). Le souci de l'autre dans une société d'individus : Un débat savant et politique à l'échelle européenne. In S. Paugam (Ed.), *Repenser la solidarité : L'apport des sciences sociales* (pp. 219–240). Presses Universitaires de France.
- Michel, M. (2022). *Déclaration concertée des Digital Minds*, « #Smartnation 2030, pour une Belgique inclusive, convergente et ambitieuse. 10 ambitions pour 10 licornes d'or en 2030 ». <https://www.mr.be/declaration-concertee-des-digital-minds-10-ambitions-pour-10-licornes-en-2030/>
- Michel, M. (2022). *Note de politique générale Digitalisation, Simplification administrative, Protection de la vie privée et Régie des Bâtiments* (Doc. parl., Ch. Repr., sess. 2022-2023, Doc 55 2934/010). Chambre des représentants de Belgique. <https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/55/2934/55K2934010.pdf>
- Pasquier, D. (2018). *L'Internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale*, Paris, Presses des Mines.
- Pasquier, D. (2020). Cultures juvéniles à l'ère numérique. *Réseaux*, 222, 9-20. <https://doi.org/10.3917/res.222.0009>.
- Ragnedda, M. (2017). *The third digital divide: A Weberian approach to digital inequalities*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315606002>
- Robinson, L., Schulz, J., Khilnani, A., Ono, H., Cotten, S. R., McClain, N., Levine, L., Chen, W., Huang, G., Casilli, A. A., Tubaro, P., Dodel, M., Quan-Haase, A., Ruiu, M. L., Ragnedda, M., Aikat, D., & Tolentino, N. (2020a). Digital inequalities in time of pandemic: COVID-19 exposure risk profiles and new forms of vulnerability. *First Monday*, 25(7). <https://doi.org/10.5210/fm.v25i7.10845>.
- Robinson, L. et al. (2020b). Digital inequalities 3.0: Emergent inequalities in the information age. *First Monday*, 25(7).
- Robinson, L. et al. (2020c). Digital inequalities 2.0: Legacy inequalities in the information age. *First Monday*, 25(7).
- Smit, A., Swart, J., & Broersma, M. (2024). Bypassing digital literacy: Marginalized citizens' tactics for participation and inclusion in digital societies. *New Media & Society*, 14614448231220383. <https://doi.org/10.1177/14614448231220383>
- Smit, A., Swart, J., & Broersma, M. (2024). Digital inclusion of low-literate adults: Framing the digital divide in Dutch policy practice. *Information, Communication & Society*, 27(3), 541–558.

- Statbel. (2025). *Budget des ménages : Le logement, premier poste de dépenses des Belges. Enquête sur le budget des ménages 2024*.
- van Deursen, A. J. A. M., & Helsper, E. J. (2015). The third-level digital divide: Who benefits most from being online? In L. Robinson, S. R. Cotten, J. Schulz, T. M. Hale, & A. Williams (Eds.), *Communication and information technologies annual* (Vol. 10, pp. 29–52). Emerald Group Publishing. <https://doi.org/10.1108/S2050-206020150000010002>
- van Deursen, A. J. A. M., & van Dijk, J. A. G. M. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media & Society*, 21(2), 354–375. <https://doi.org/10.1177/1461444818797082>
- Van Dijk, J. A. G. M. (2020). *The digital divide*. Polity Press.
- Vuorikari, R., Kluzer, S., & Punie, Y. (2022). *DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens—With new examples of knowledge, skills and attitudes*. Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2760/115376>

ANNEXE 1 : MÉTHODOLOGIE D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

Les indicateurs de compétences numériques retenus pour établir les chiffres du présent baromètre ont été développés à partir du cadre européen de compétences numériques *Digital Framework 2.0*, lequel a été révisé en 2021. Cet indicateur est également utilisé pour la construction du *Digital Economy and Society Index (DESI)*²⁷

Cet indicateur est basé sur une sélection d'activités liées à l'utilisation d'internet ou de logiciels effectuée dans cinq domaines spécifiques : information, communication, création de contenu numérique, résolution de problèmes et sécurité en ligne. Le calcul du niveau de compétences numériques générales s'effectue en deux temps : 1) l'évaluation d'un niveau de compétences numériques par domaine d'activités et 2) l'agrégation de

ces niveaux de compétences en un indicateur de compétences numériques générales.

1) ÉVALUATION DU NIVEAU DE COMPÉTENCES NUMÉRIQUES PAR DOMAINE

Les individus âgés entre 16 et 74 ans ayant effectué certaines des activités correspondantes à chaque domaine sont supposés posséder les compétences correspondantes. En ce sens, l'indicateur de compétences numériques est une *approximation* des compétences numériques des individus.

Pour chacun des domaines considérés, la méthodologie employée par Eurostat considère les niveaux de compétences suivants :

- Aucune compétence : si l'individu n'effectue aucune des activités du domaine de compétences
- Compétences de base : si l'individu effectue une des activités du domaine de compétences
- Compétences avancées : si l'individu effectue plusieurs des activités du domaine de compétences

Le détail des activités par domaine est le suivant :

²⁷ Les informations reprises dans cette annexe sont disponibles sur les sites d'Eurostat et de Statbel.

Information (data literacy)	• Trouver des informations sur des biens et services • Rechercher des informations concernant la santé • Lire des informations en ligne, des quotidiens ou des périodiques d'information • Vérifier l'exactitude des informations ou du matériel trouvé sur internet	
Communication et collaboration	• Envoyer et/ou recevoir des courriels • Téléphoner sur internet ou avoir une conversation vidéo par webcam • Utiliser des services de messagerie instantanée • Utiliser des réseaux sociaux • Poster des opinions sur les questions civiles ou politiques sur des sites internet ou des médias • Participer à des débats ou à des votes en ligne	
Création de contenu numérique	• Utiliser un traitement de texte • Utiliser un logiciel permettant de traiter des photos, des clips vidéo ou des extraits sonores • Transférer des fichiers entre ordinateurs, appareils électroniques portables ou autres • Utiliser une feuille de calcul • Créer des fichiers (p. ex. un document, une image, une vidéo) qui intègrent différents éléments comme du texte, une image, un tableau, un graphique, une animation ou du son • Utiliser une feuille de calcul, mais aussi les fonctions avancées • Rédiger un programme informatique dans un langage de programmation spécialisé	2019, 2021
Résolution de problèmes	• Installer un logiciel ou des applications (apps) • Modifier les paramètres de configuration d'un logiciel • Acheter ou commander des biens ou des services sur un site internet • Vendre des biens ou des services sur internet • Utiliser un service de banque en ligne • Suivre un cours en ligne ou utiliser du matériel de cours en ligne • Chercher un travail ou poser sa candidature en ligne	
Sécurité	• Contrôler si le site web auquel vous avez transmis vos données à caractère personnel était sûr (p. ex. sites https, logo ou certificat de sécurité) • Lire la politique de respect de la vie privée avant de saisir des données à caractère personnel • Limiter ou refuser l'accès à votre localisation géographique • Limiter l'accès à votre profil ou contenu sur les réseaux sociaux ou les services de cloud pour l'enregistrement en ligne des données • Refuser l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins publicitaires	2021

	• Modifier les paramètres de votre navigateur internet afin d'empêcher ou de limiter la création de cookies sur votre ordinateur	
--	--	--

Dans le baromètre, le niveau de compétences numériques générales de 2019 est donc calculé à partir des indicateurs issus des quatre domaines information, communication, création de contenu numérique et résolution de problèmes. En effet, il n'y a pas de données disponibles pour le domaine « sécurité » en 2019. Pour le calcul du niveau de compétences numériques générales de 2021, les cinq domaines sont pris en considération.

Cette différence dans les indicateurs vise à proposer aux lecteurs une approche des compétences numériques qui correspond aux outils de mesure actuels, qui permet par ailleurs une comparaison à l'échelle européenne. Ce choix résulte d'un arbitrage entre les contraintes méthodologiques (redéfinition des variables et mesures des compétences numériques opérées par Eurostat et Statbel entre 2019 et 2021) et conceptuelles (préférence pour une vision dynamique plutôt que statique des compétences numériques) relatives à l'évaluation des niveaux de compétences numériques générales.

2) ÉVALUATION DU NIVEAU DE COMPÉTENCES NUMÉRIQUES GÉNÉRALES

Les compétences numériques générales sont calculées sur la base des niveaux de compétences numériques par domaine. Dans la méthodologie employée depuis 2021, Eurostat et Statbel définissent six niveaux de compétences :

- Aucune compétence
- Compétences limitées
- Compétences très basses
- Compétences basses
- Compétences de base
- Compétences avancées

Pour être considéré comme ayant un niveau de compétences numériques générales de base, un individu doit avoir effectué au moins une des activités dans chacun des domaines. Pour être considéré comme ayant un niveau de compétences numériques générales avancé, un individu doit avoir réalisé au minimum deux activités dans chacun des domaines de compétences.

Dans le cadre du baromètre, les niveaux de compétences allant de « aucune » à « basses » ont été rassemblés sous l'indicateur « compétences faibles ». Les deux autres niveaux de compétences ont été conservés tels quels.