



# **LES BRUXELLOIS ET LE NUMÉRIQUE**

Édition 2024

## COLOPHON

---

**Auteur**

Roger Kalenga-Mpala - IBSA  
rue de Namur, 59 – 1000 Bruxelles

**Date de réalisation**

avril 2024

**Contact**

[ibsa@perspective.brussels](mailto:ibsa@perspective.brussels)



## INTRODUCTION

Dans une société de plus en plus numérique, l'**utilisation d'internet**, des appareils connectés, des réseaux sociaux **et autres outils numériques font partie intégrante du quotidien des Bruxellois**. Ils y recourent très fréquemment pour utiliser des services en ligne (les services bancaires, l'e-commerce, l'administration en ligne, etc.), s'informer et communiquer, chercher un emploi ou exercer leur profession, se former, etc.

Cependant, les **inégalités d'accès et d'utilisation des technologies numériques persistent** encore aujourd'hui. Les personnes qui n'ont pas accès à ces technologies ou ont des difficultés à les utiliser sont touchées par **ce qu'on appelle la fracture numérique** ou par l'**illelectronisme**.

C'est dans ce contexte que la Région de Bruxelles-Capitale a mis en place le **Plan régional d'appropriation numérique 2021-2024**. Ce Plan s'est fixé comme **objectif d'augmenter l'accès aux outils et services numériques pour le plus grand nombre de Bruxellois et d'améliorer leurs compétences numériques**, afin de lutter contre les inégalités dans ce domaine.

Parmi les nombreuses actions prévues par ce Plan figure **la mise en place d'un baromètre annuel** permettant de **quantifier l'appropriation des outils et services numériques par les Bruxellois**.

C'est pour répondre à cette demande que l'Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse (IBSA) de perspective.brussels a développé cette publication annuelle. Celle-ci reprend les principaux indicateurs relatifs aux trois dimensions permettant d'analyser l'appropriation des outils et services numériques par les Bruxellois, à savoir :

- l'accès à internet,
- l'utilisation d'internet,
- les compétences numériques.

Les indicateurs sont présentés sous forme de graphiques et la publication compare également la situation bruxelloise à celle des deux autres régions et de la Belgique. En outre, quelques notes explicatives sont fournies afin de faciliter l'utilisation et l'interprétation des indicateurs.

**Les données utilisées dans cette publication proviennent de l'enquête sur l'utilisation des TIC par les ménages**. Cette enquête est organisée annuellement par Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium). Elle est effectuée auprès des ménages privés belges comptant au moins une personne âgée de 16 à 74 ans. L'objectif principal de cette enquête est d'établir des statistiques et indicateurs, comparables au niveau international, sur l'utilisation des TIC, d'internet et de l'administration en ligne par les ménages et les individus ainsi que sur leurs compétences numériques. Le questionnaire de cette enquête est régulièrement revu afin de tenir notamment compte des récentes évolutions technologiques et politiques dans ce domaine.

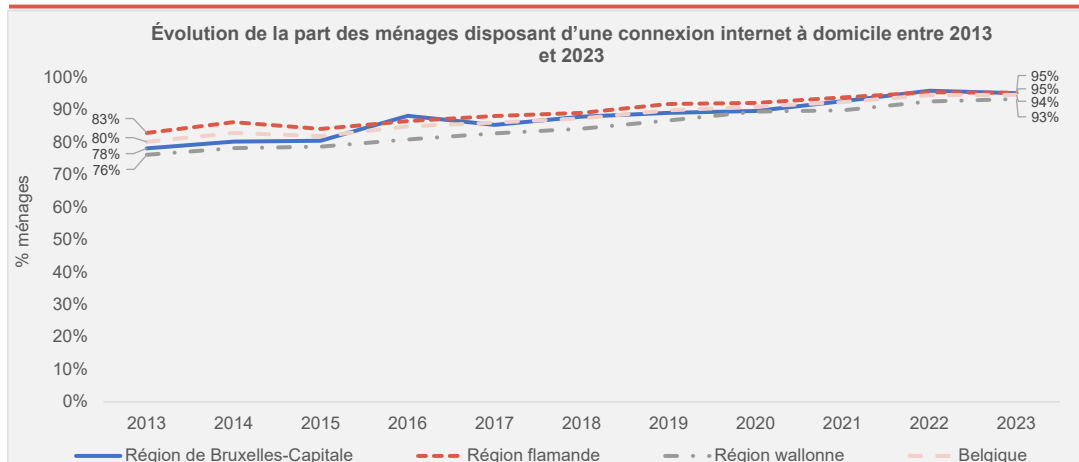
L'édition 2024 de la publication sur les Bruxellois et le numérique exploite les résultats de l'enquête 2023. Cette dernière se base sur un échantillon composé de 6.298 personnes âgées de 16 à 74 ans résidant en Belgique dont 770 personnes habitent en Région de Bruxelles-Capitale.

Cette édition comporte en outre 3 nouveaux indicateurs :

- part de la population selon l'utilisation des appareils pour se connecter à internet,
- part de la population utilisant l'administration en ligne,
- part de la population ayant les compétences nécessaires pour effectuer diverses activités numériques.

## ACCÈS À INTERNET

95 % des ménages bruxellois ont accès à internet à domicile

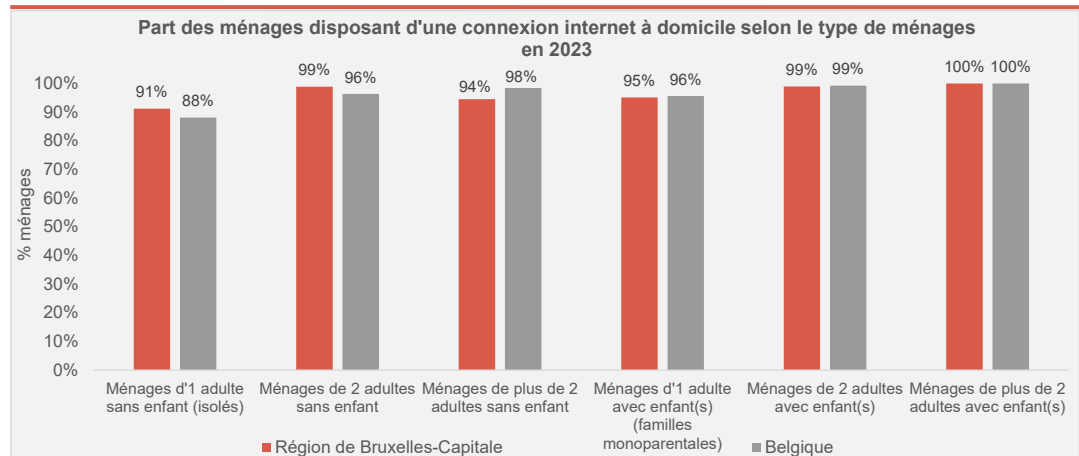


L'accès des ménages aux outils numériques est approchée par la proportion de ménages disposant d'une connexion internet.

- En 2023, **95 % des ménages bruxellois** (comptant au moins une personne âgée de 16 à 74 ans) **disposent d'une connexion internet à domicile** au moyen de n'importe quel appareil.
- Entre 2013 et 2023, l'accès des ménages à internet à domicile s'est amélioré considérablement en Région de Bruxelles-Capitale et dans le reste de la Belgique. Cependant, la **situation tend à se stabiliser** au cours des dernières années.
- De plus, il n'existe pratiquement **plus de différence entre les régions** en ce qui concerne l'accès des ménages à internet depuis leur domicile.
- Malgré la numérisation croissante de la société, il y a encore **5 % des ménages bruxellois qui n'ont pas de connexion internet à domicile**. Ces ménages sont les plus exposés à la **fracture numérique**.

Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

Les ménages isolés ont moins souvent accès à internet à domicile que les autres types de ménages



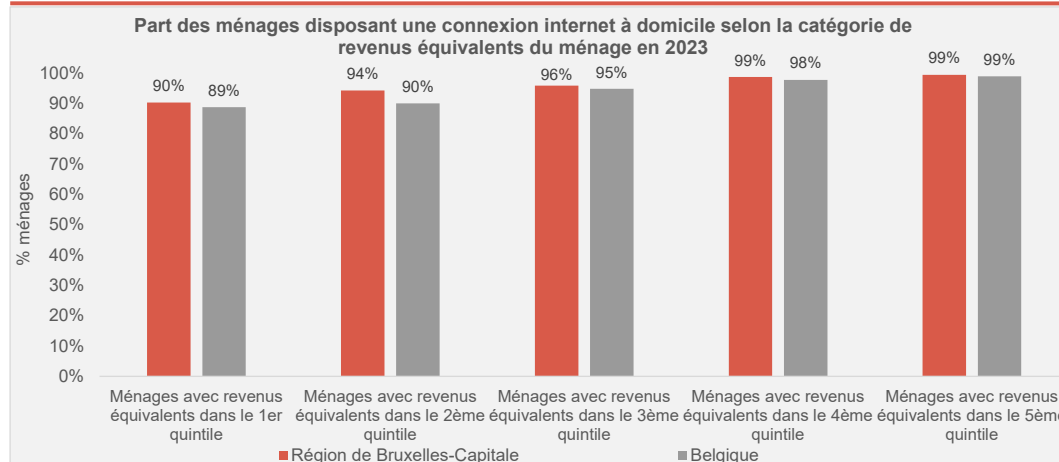
La composition des ménages est un des facteurs qui influe sur l'accès à internet à domicile.

- Les **ménages isolés bruxellois**, qui comptent pour 47 % de l'ensemble des ménages privés bruxellois, **ont moins souvent accès à internet à domicile** que les autres types de ménages. En 2023, 91 % des ménages isolés bruxellois disposent d'une connexion internet à domicile, contre au moins 94 % pour les autres types de ménages bruxellois. La situation est pratiquement identique dans l'ensemble de la Belgique où 88 % des ménages isolés ont accès à internet à domicile, contre au moins 96 % pour les autres types de ménages.
- Pour ce qui est des **familles monoparentales bruxelloises**, c'est-à-dire des ménages composés d'un adulte avec enfant(s), **95 % de ces ménages disposent d'une connexion internet à domicile**. En Belgique, 96 % des familles monoparentales ont accès à internet à domicile.

Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

## ACCÈS À INTERNET

Les ménages bruxellois aux revenus les plus faibles accèdent moins fréquemment à internet que ceux aux revenus les plus élevés



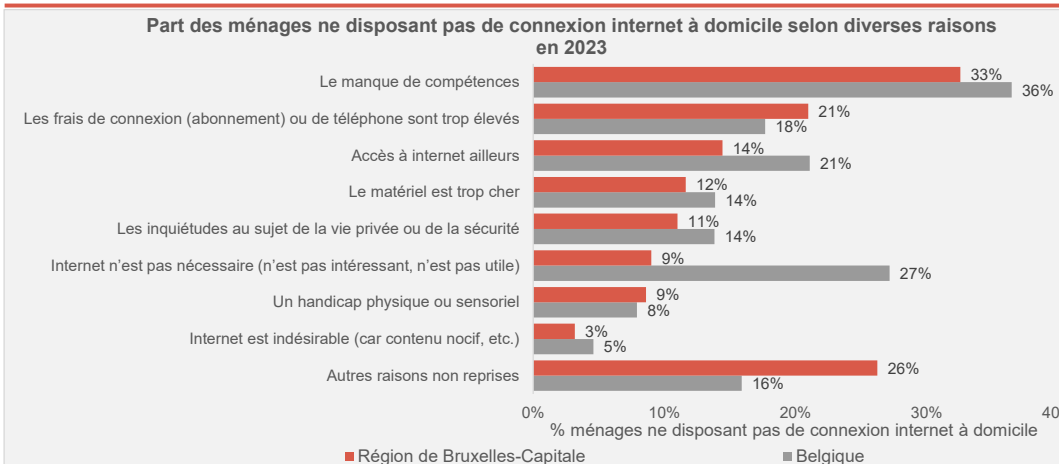
Le niveau de revenu des ménages explique également les disparités pour accéder à internet à domicile.

- En 2023, **90 % des ménages bruxellois aux revenus équivalents les plus faibles (du 1er quintile<sup>1</sup>) ont accès à internet à leur domicile, contre 99 % des ménages bruxellois aux revenus équivalents les plus élevés (du 5ème quintile)**. Les ménages aisés accèdent plus facilement aux informations et services en ligne à leur domicile et dans des conditions confortables.
- La situation est globalement **similaire ailleurs en Belgique**. 89 % des ménages belges aux revenus équivalents les plus faibles ont internet à domicile, contre 99 % de ceux aux revenus équivalents les plus élevés.
- L'accès à internet par les ménages progresse avec le niveau de leurs revenus. Cela pourrait indiquer que les coûts de connexion internet et d'équipement sont un frein à avoir une connexion internet pour les ménages aux revenus faibles.

Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

<sup>1</sup>Le 1er quintile correspond aux 20 % des ménages ayant des revenus équivalents les plus faibles et le 5ème quintile aux 20 % de ceux aux revenus équivalents les plus élevés. Le revenu équivalent est une mesure du revenu d'un ménage qui prend en compte la taille et la composition d'un ménage.

Le manque de compétences et les frais élevés de connexion expliquent principalement la non connexion à internet à domicile



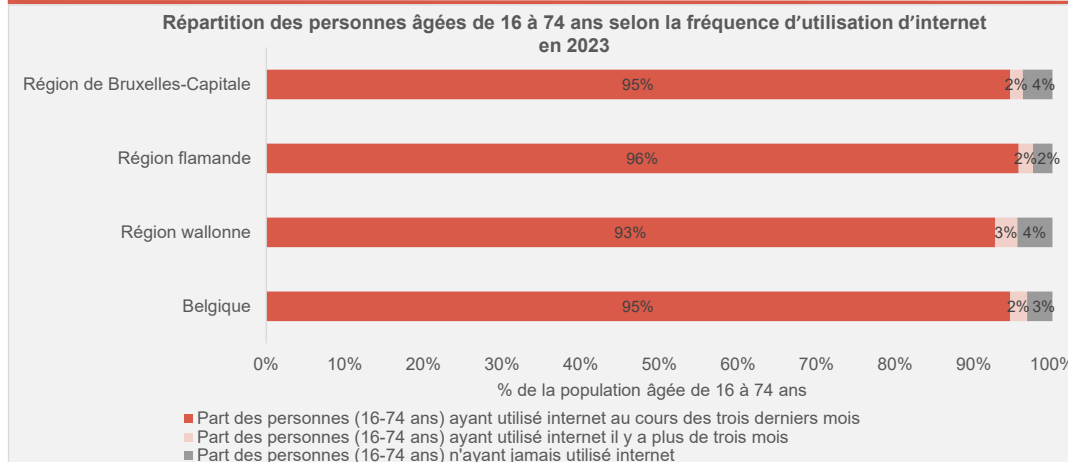
Certains ménages n'ont pas accès à internet à leur domicile pour des raisons diverses.

- En Région de Bruxelles-Capitale et dans le reste de la Belgique, les ménages n'ayant pas accès à internet à leur domicile citent généralement le **manque de compétences comme la principale raison**. 33 % des ménages bruxellois et 36 % des ménages belges qui n'ont pas de connexion internet à domicile manquent de compétences numériques.
- En Région de Bruxelles-Capitale, la deuxième raison de non accès à internet à domicile est les frais élevés de connexion et de téléphone (21 %). En Belgique, la deuxième raison invoquée est qu'Internet n'est pas nécessaire (27 %).
- Les autres raisons pour les ménages de ne pas avoir internet à domicile en Région de Bruxelles-Capitale et en Belgique sont notamment liées à l'accès à internet ailleurs, aux coûts du matériel et aux inquiétudes au sujet de la vie privée ou de la sécurité.

Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

## UTILISATION D'INTERNET

### 95 % des Bruxellois utilisent internet régulièrement

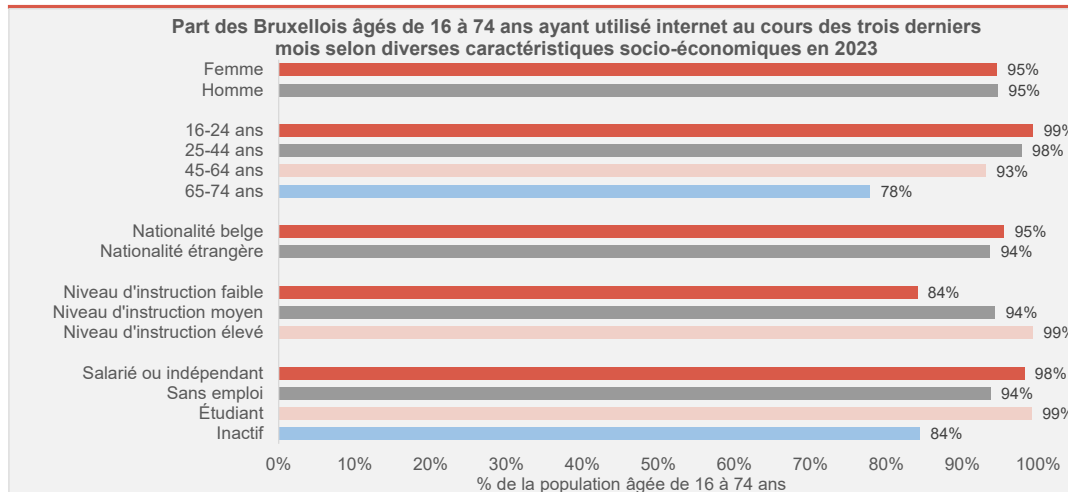


L'utilisation d'internet fait partie du quotidien de la plupart des Bruxellois.

- En 2023, **95 % des Bruxellois** âgés de 16 à 74 ans **ont utilisé internet au cours des trois derniers mois** précédant l'enquête, à domicile, sur le lieu de travail ou ailleurs. Les Bruxellois se sont ainsi très largement appropriés internet.
- **L'utilisation d'internet est pratiquement identique dans le reste de la Belgique** : 96 % des Flamands et 93 % des Wallons ont utilisé internet récemment. De plus, la situation semble se stabiliser dans les trois régions depuis quelques années.
- Malgré la généralisation d'internet au sein de la société, il reste tout de même des personnes qui n'ont jamais utilisé internet. En 2023, près de **4 % des Bruxellois** de 16 à 74 ans **n'ont jamais utilisé internet**.

Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

### Les Bruxellois plus âgés, à faible niveau d'instruction ou inactifs utilisent internet moins souvent



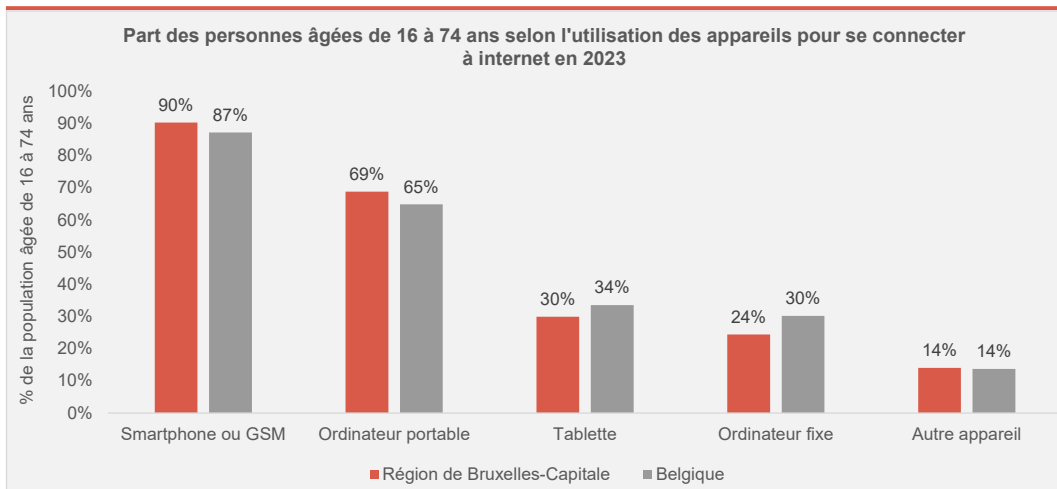
L'utilisation d'internet par les Bruxellois diffère selon certaines caractéristiques socio-économiques.

- Il n'existe **plus de différence entre les hommes et les femmes** en ce qui concerne l'utilisation d'internet.
- Les Bruxellois âgés de **65 ans et plus utilisent internet moins fréquemment** que les Bruxellois âgés de moins de 25 ans.
- En Région de Bruxelles-Capitale, il n'y a **presque pas de différences** d'utilisation d'internet en fonction de la nationalité.
- **Les Bruxellois à faible niveau d'instruction sont proportionnellement moins nombreuses à utiliser internet** couramment que ceux à niveau d'instruction élevé.
- **Les Bruxellois sans emploi utilisent internet moins souvent** que les Bruxellois salariés et indépendants.
- **Les Bruxellois inactifs** (dont les retraités) se trouvent davantage **en situation de vulnérabilité numérique** alors que tous les étudiants utilisent internet pratiquement au quotidien.

Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

### UTILISATION D'INTERNET

La très grande majorité des Bruxellois utilisent internet à partir de leur smartphone

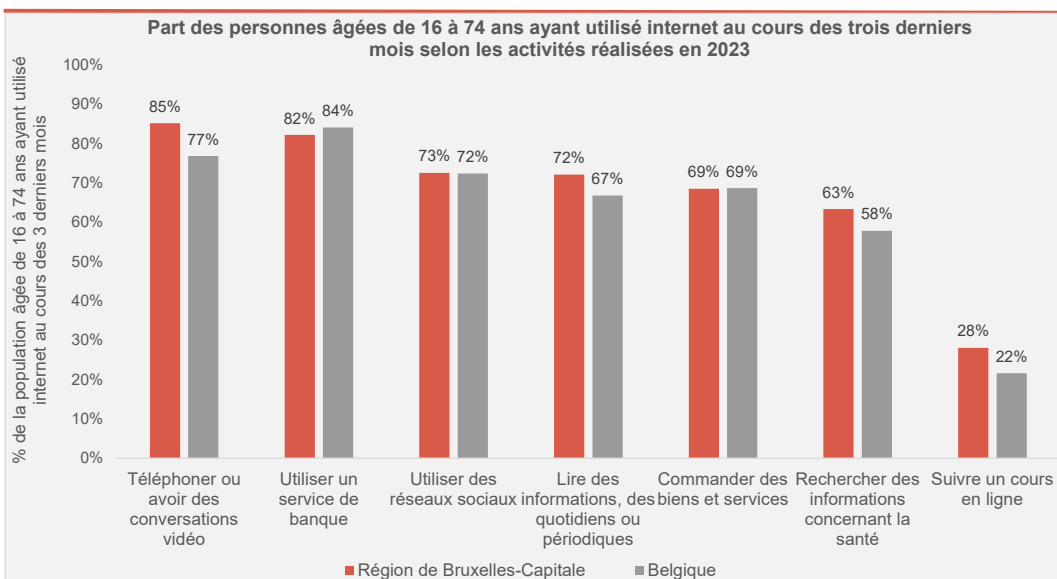


L'utilisation d'internet se fait à partir de différents appareils, que ce soit à domicile, sur le lieu de travail ou ailleurs.

- La **très grande majorité des Bruxellois utilisent internet au moyen de leur smartphone ou GSM**. En 2023, 90 % des Bruxellois âgés de 16 à 74 ans ont utilisé leur smartphone ou GSM pour se connecter à internet. Dans l'ensemble de la Belgique, ils sont 87 % à utiliser le smartphone ou GSM pour surfer sur internet.
- L'**ordinateur portable** est également un **outil incontournable** pour utiliser internet. 69 % des Bruxellois et 65 % des Belges se servent de cet appareil pour se connecter à internet.
- En revanche, les Bruxellois sont relativement moins nombreux à recourir à un ordinateur fixe ou à une tablette pour utiliser internet. La situation est pratiquement similaire ailleurs en Belgique.
- L'utilisation des appareils pour se connecter à internet se traduit en outre par la **possibilité de le faire via plusieurs appareils à la fois**. Cela permet d'utiliser internet de manière adaptée aux usages et besoins propres.

Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

Les Bruxellois pratiquent un large éventail d'activités sur internet



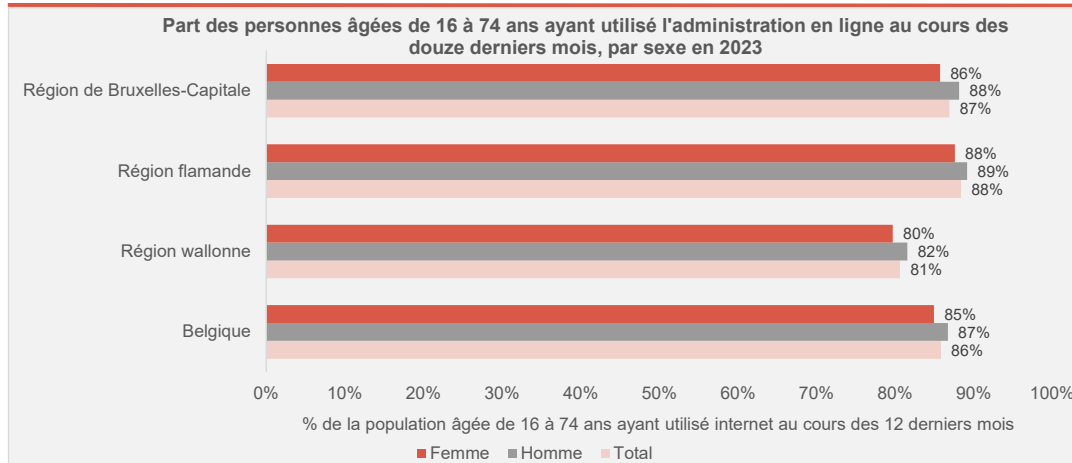
L'utilisation d'internet permet de pratiquer un large éventail d'activités de la vie quotidienne et d'accéder aux services essentiels en ligne.

- En 2023, **téléphoner ou avoir des conversations vidéo via internet est l'une des activités les plus répandues** chez les Bruxellois utilisant internet (85 %).
- De plus, une **très grande majorité des Bruxellois utilisent les services bancaires** en ligne (82 %).
- Les Bruxellois sont en outre plus nombreux à utiliser des réseaux sociaux (73 %).
- Lire en ligne des informations, des quotidiens ou périodiques est aussi une activité fréquente et concerne 72 % des Bruxellois utilisant internet.
- 69 % des Bruxellois utilisant internet effectuent des achats ou commandes de biens et services en ligne, à des fins privées.
- Par ailleurs, 63 % des Bruxellois utilisent internet pour rechercher des informations concernant la santé et 28 % pour suivre un cours.
- Globalement, il n'existe **pas de différences importantes entre les Bruxellois et les autres Belges** dans la pratique des activités sur internet.

Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

## UTILISATION D'INTERNET

### 87 % des Bruxellois utilisent l'administration en ligne

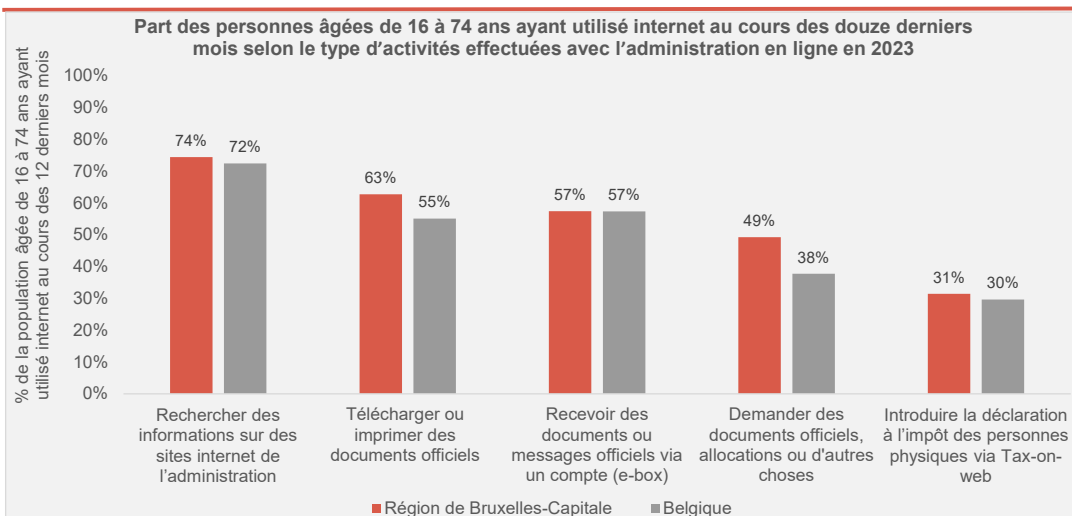


L'utilisation de l'administration en ligne par les citoyens est essentielle pour obtenir rapidement des informations sur des services publics ainsi que pour effectuer des démarches administratives sans se rendre aux guichets.

- En 2023, **87 % des Bruxellois** âgés de 16 à 74 ans ont **effectué des activités sur un site web ou via une application de l'administration ou des services publics**, parmi ceux ayant utilisé internet au cours des douze derniers mois.
- Ailleurs en Belgique, l'utilisation de l'administration en ligne est similaire en Région flamande (88 %) et moins fréquente en Région wallonne (81 %).
- Il n'y a pas de différence significative entre les femmes et les hommes pour l'utilisation de l'administration en ligne.
- Les citoyens ne devant pas demander des documents officiels ni introduire d'autres demandes via l'administration en ligne utilisent moins souvent les services publics numériques.

Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

### 74 % des Bruxellois utilisent l'administration en ligne pour rechercher et obtenir des informations



Grâce à l'administration en ligne, les citoyens effectuent diverses activités et accèdent aux nombreux services publics.

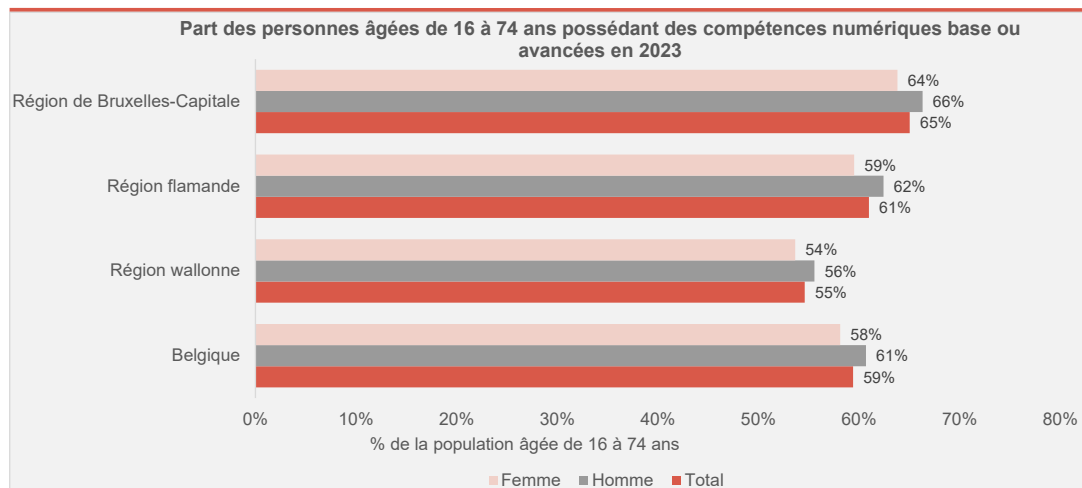
- En 2023, **74 % des Bruxellois ont effectué des recherches d'informations avec l'administration en ligne**, parmi ceux ayant utilisé internet au cours des douze derniers mois. Cela concerne les informations personnelles ou générales ainsi que celles reprises dans des bases de données publiques.
- De plus, les Bruxellois sont **plus nombreux** à recourir à l'administration en ligne pour **télécharger ou imprimer des documents officiels** (63 %).
- En outre, 57 % des Bruxellois ont **reçu via leur compte e-box des messages et documents officiels** tels que l'avertissement-extrait de rôle, les notifications d'amendes ou factures, les convocations ou documents judiciaires, etc.
- 49 % des Bruxellois ont **demandé en ligne des documents** ou certificats, d'indemnités ou allocations et d'autres services.
- 31 % des Bruxellois ont **introduit eux-mêmes leur déclaration à l'impôt** des personnes physiques via Tax-on-web.

Source : Statbel (Enquête TIC ménages)



## COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

### 65 % des Bruxellois possèdent des compétences numériques de base ou avancées

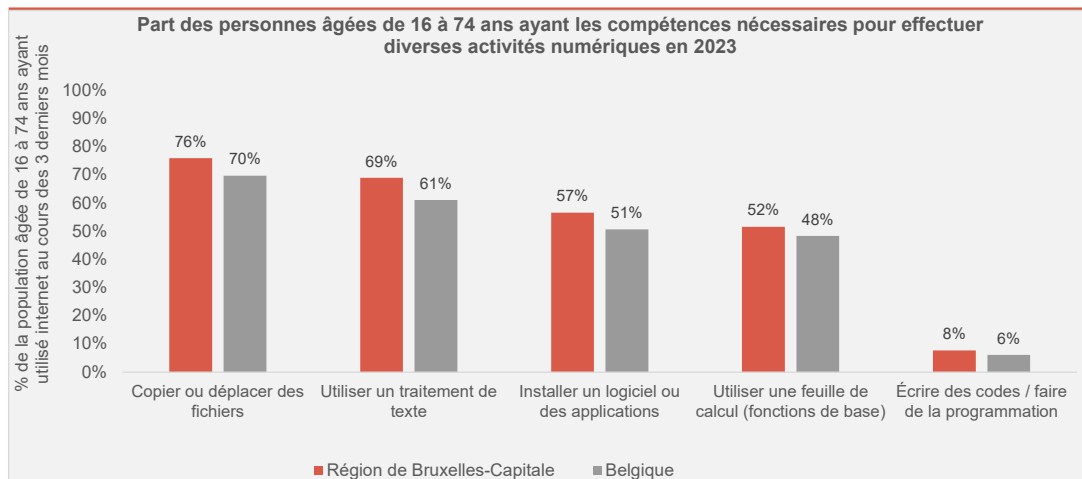


Les compétences numériques permettent aux individus d'utiliser les outils et services numériques de manière autonome (sans l'aide d'une autre personne).

- En 2023, **65 % des Bruxellois** âgés de 16 à 74 ans **possèdent des compétences numériques de base ou avancées**. Les hommes sont légèrement plus nombreux à posséder ces compétences numériques que les femmes.
- Globalement, **les Bruxellois ont un niveau de compétences numériques relativement plus élevé** que les Flamands et les Wallons.
- **35 % des Bruxellois ne possèdent** en revanche **que des compétences numériques faibles** ou n'ont aucune compétence dans ce domaine, voire n'utilisent pas internet. Ces personnes se trouvent en **situation de vulnérabilité** ou sont touchées par **l'illectronisme** dans une société où la numérisation s'accélère et nécessite de disposer des compétences adéquates pour utiliser ou maîtriser des outils et technologies numériques.

Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

### 69 % des Bruxellois savent utiliser un traitement de texte



Les personnes ayant des compétences numériques peuvent réaliser diverses activités numériques dans le cadre professionnel ou privé ou à des fins de formation.

- En 2023, **76 % des Bruxellois** âgés de 16 à 74 ans **ont copié ou déplacé des fichiers** entre des dossiers, des appareils ou dans le cloud, parmi ceux ayant utilisé internet au cours des trois derniers mois.
- La majorité des Bruxellois savent **utiliser un traitement de texte**, par exemple Microsoft Word (69 %).
- En outre, 57 % des Bruxellois ont des compétences pour **installer un logiciel ou des applications** sur un ordinateur, un smartphone ou d'autres appareils intelligents.
- Les Bruxellois sont également nombreux à avoir des capacités pour **utiliser les fonctions de base d'une feuille de calcul**, par exemple Microsoft Excel (52 %).
- 8 % des Bruxellois peuvent **rédigier un programme informatique** dans un langage de programmation spécialisé.

Source : Statbel (Enquête TIC ménages)