



# **LA POPULATION BRUXELLOISE ET LE NUMÉRIQUE**

Édition 2025

## COLOPHON

---

**Auteur**

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

**Date de réalisation**

juin 2025

**Contact**

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



## INTRODUCTION

La **numérisation s'accélère dans la société**. Les Bruxellois et Bruxelloises utilisent quotidiennement internet, de nombreux services en ligne, des appareils connectés ou d'autres technologies numériques de pointe comme l'intelligence artificielle générative.

Par ailleurs, l'accès aux technologies numériques et la capacité à les utiliser efficacement sont devenus essentiels pour garantir l'égalité des chances et l'inclusion dans la société d'aujourd'hui.

Face à cette évolution, les acteurs publics et sociaux n'ont cessé de concentrer leurs efforts sur la question de l'inclusion numérique. C'est dans ce contexte que le **Plan régional bruxellois d'appropriation numérique (PAN) 2021-2024** a été mis en place. Le prochain PAN est en cours d'élaboration. L'objectif de ce Plan est d'**augmenter l'accès des Bruxellois et Bruxelloises aux outils et services numériques et de renforcer leurs compétences numériques**, afin de lutter contre les inégalités dans ce domaine.

En outre, l'Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse (IBSA) de perspective.brussels a développé, depuis 2022, cette **publication annuelle pour permettre de quantifier l'appropriation des outils et services numériques par les Bruxellois et Bruxelloises**. La publication reprend les principaux indicateurs relatifs aux trois dimensions permettant d'analyser l'appropriation des outils et services numériques par la population bruxelloise, 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 de la population 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.

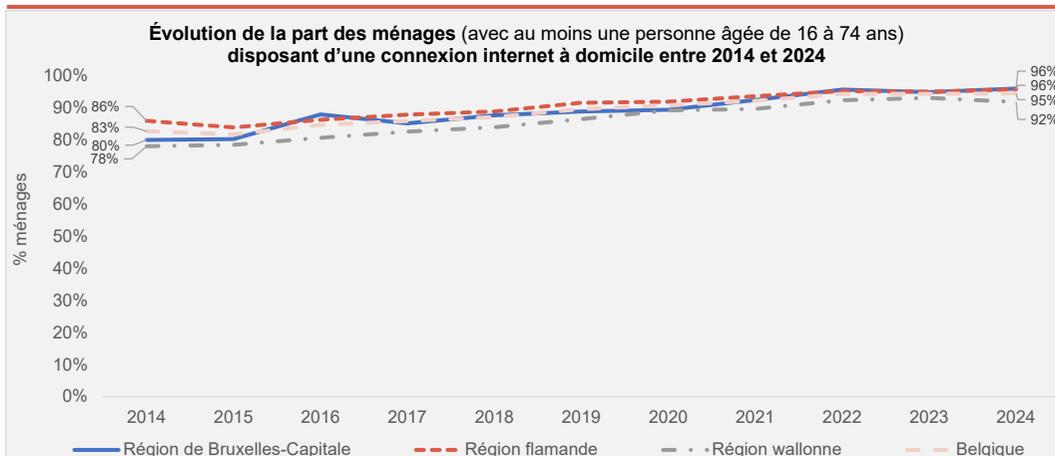
**Les données utilisées dans cette publication proviennent de l'enquête sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les ménages**. Cette enquête est organisée annuellement par Statbel, l'office belge de statistique. À partir de 2024, l'enquête est effectuée auprès des ménages privés belges comptant au moins une personne âgée de 16 à 89 ans. L'objectif principal de cette enquête est d'établir des statistiques et indicateurs, comparables au niveau européen et 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 des besoins des politiques, notamment dans le cadre du programme européen pour la *Décennie numérique 2030*.

L'édition 2025 de cette publication exploite les résultats de l'enquête 2024. Cette dernière se base sur un échantillon composé de 7.023 personnes âgées de 16 à 89 ans résidant en Belgique dont 805 personnes habitent en Région de Bruxelles-Capitale.

Cette édition reprend pour la première fois les résultats pour les personnes âgées de 16 à 89 ans car les personnes âgées de 75 à 89 ans ont été également interrogées dans le cadre de l'enquête 2024. L'édition 2025 comporte en outre une nouveauté qui concerne l'utilisation des outils de l'intelligence artificielle générative.

## ACCÈS À INTERNET

95 % des ménages bruxellois (avec au moins une personne de 16 à 89 ans) ont accès à internet à domicile

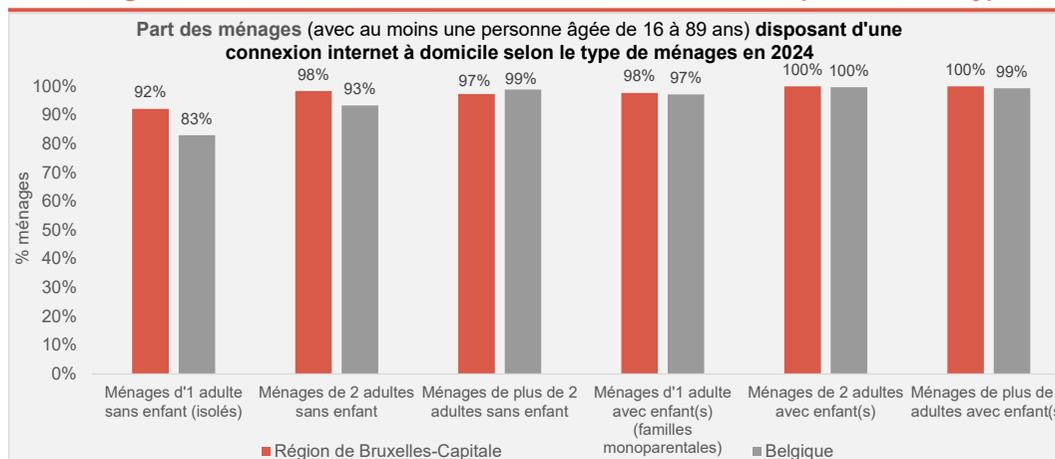


L'accès des ménages aux outils numériques est approché par la proportion de ménages disposant d'une connexion internet.

- En 2024, **95 % des ménages bruxellois** (comptant au moins une personne âgée de 16 à 89 ans) **disposent d'une connexion internet à domicile**, au moyen de n'importe quel appareil. Il n'y a pas de différence avec les ménages bruxellois ayant au moins une personne âgée de 16 à 74 ans (96 %).
- Entre 2014 et 2024, l'accès des ménages (16-74 ans) à internet à domicile s'est amélioré considérablement en Région de Bruxelles-Capitale et dans le reste de la Belgique. La **situation se stabilise** toutefois depuis 2022.
- De plus, les **différences entre les régions** deviennent **moins marquées** pour l'accès des ménages à internet à domicile.
- Malgré que la numérisation s'accélère dans la société, il y a encore environ **5 % des ménages bruxellois (16-89 ans) qui n'ont pas de connexion internet à domicile**. Ces ménages ne peuvent pas pleinement participer à la société.

Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

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



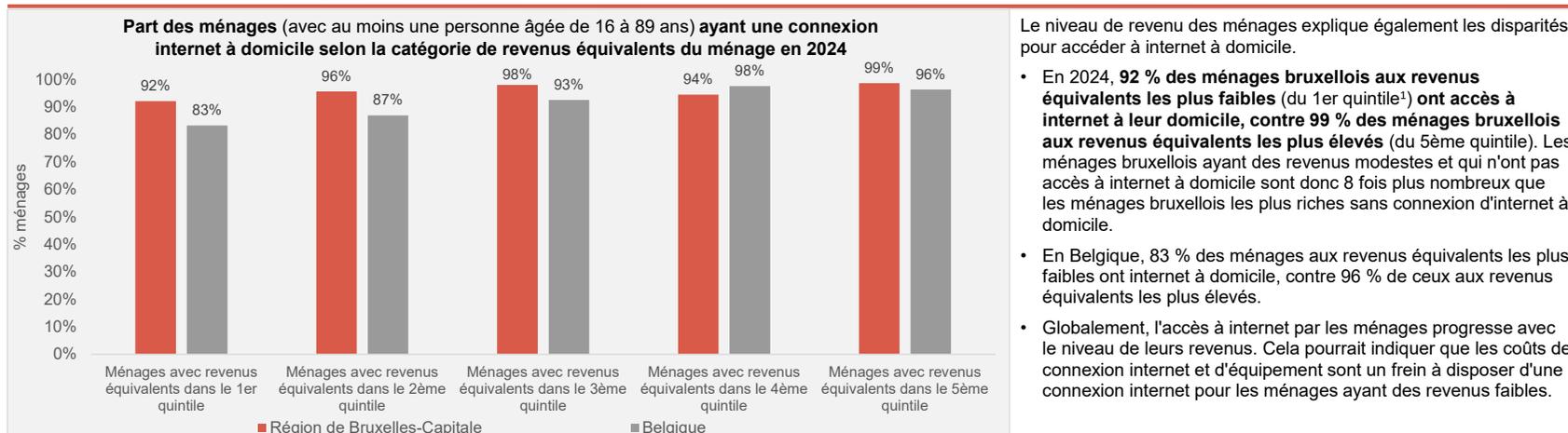
La composition des ménages est un des facteurs qui influe sur l'accès à internet à domicile.

- 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 bruxellois. En 2024, 92 % des ménages isolés bruxellois disposent d'une connexion internet à domicile, contre au moins 97 % pour les autres types de ménages bruxellois. La situation est comparable dans l'ensemble de la Belgique où 83 % des ménages isolés ont accès à internet à domicile, contre au moins 93 % 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), **98 % de ces ménages disposent d'une connexion internet à domicile**. En Belgique, 97 % 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

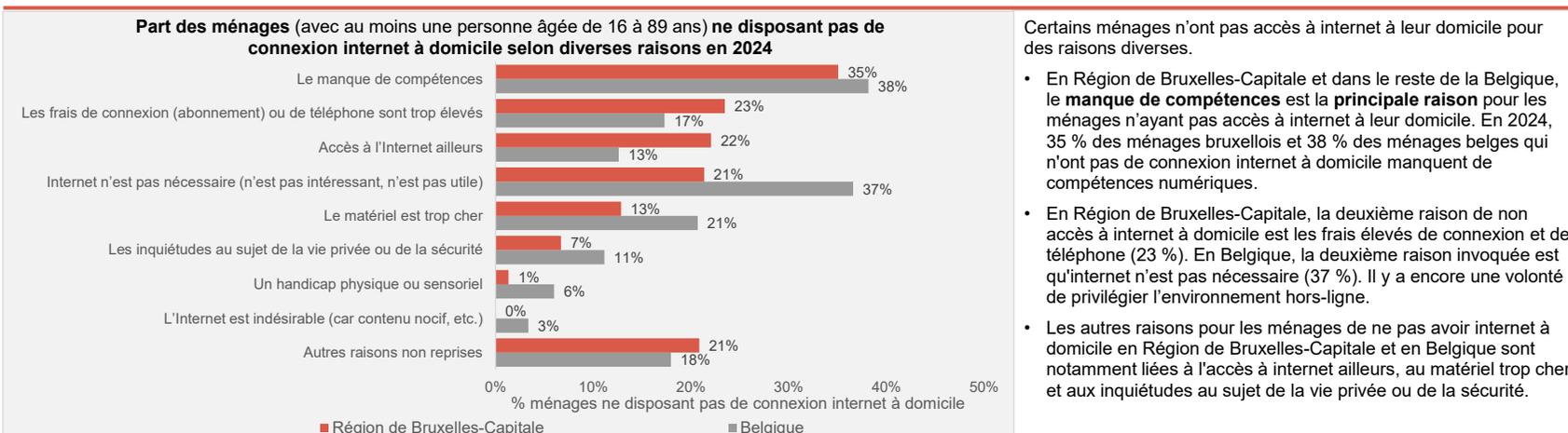


Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

<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.

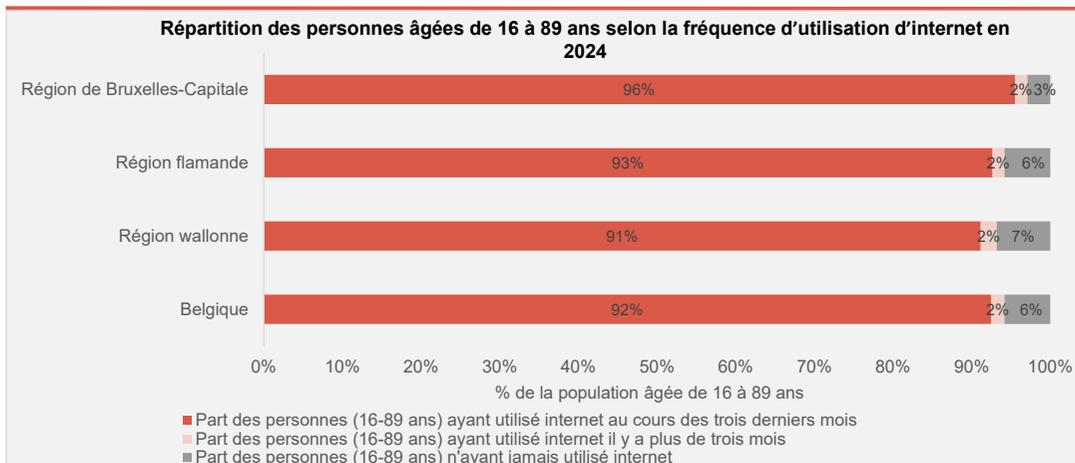
Le non accès à internet à domicile s'explique principalement par le manque de compétences et les frais de connexion élevés



Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

## UTILISATION D'INTERNET

96 % des Bruxellois et Bruxelloises utilisent internet régulièrement

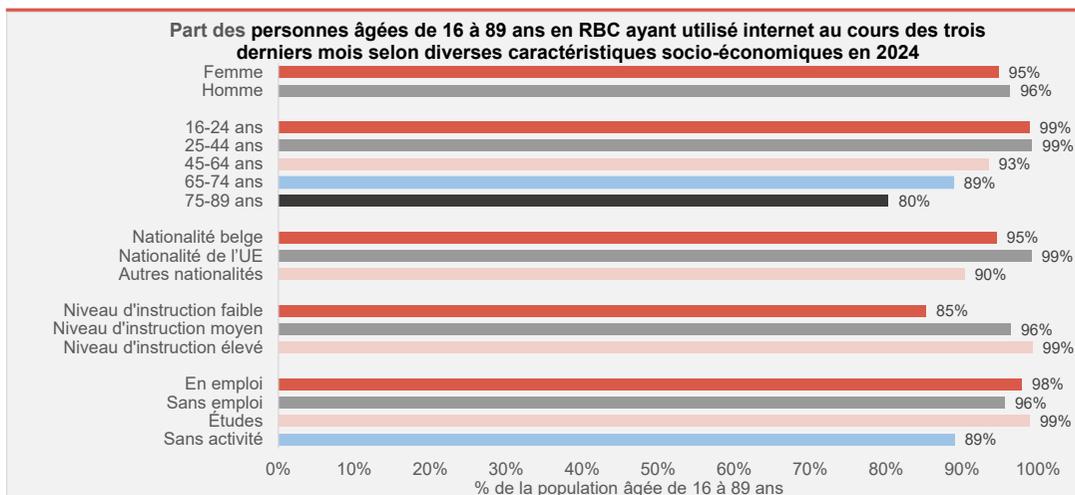


L'utilisation d'internet fait partie du quotidien des Bruxellois et Bruxelloises.

- La population bruxelloise s'approprie très largement internet au quotidien. En 2024, **96 % des Bruxellois et Bruxelloises** de 16 à 89 ans **ont utilisé internet au cours des trois derniers mois** précédant l'enquête, à domicile, sur le lieu de travail ou ailleurs.
- **L'utilisation d'internet est comparable dans le reste de la Belgique** : 93 % des Flamands et Flamandes ainsi que 91 % des Wallons et Wallonnes ont utilisé internet récemment. De plus, la situation évolue peu dans les trois régions au cours de ces dernières années.
- Malgré la généralisation d'internet au sein de la société, des disparités demeurent pour la fréquence d'utilisation d'internet. En 2024, **3 % des Bruxellois et Bruxelloises** de 16 à 89 ans **n'ont jamais utilisé internet**. Dans les deux autres régions, la population non internaute compte pour 6 % ou plus.

Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

Les personnes plus âgées, à faible niveau d'instruction ou sans activité utilisent moins souvent internet



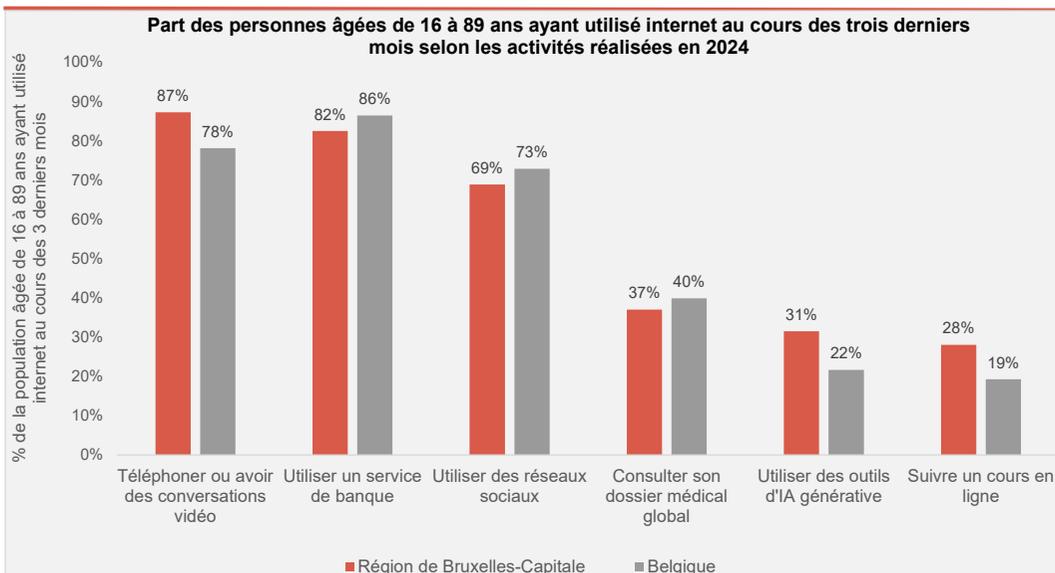
Malgré l'accélération de la numérisation dans la société, les disparités d'utilisation d'internet restent encore marquées en fonction des caractéristiques socio-économiques. Ces disparités sont importantes entre les classes d'âge, les niveaux d'instruction et les différents statuts d'activité. Les disparités entre les genres sont en revanche moins prononcées.

- En Région de Bruxelles-Capitale, **les personnes de 75 ans et plus utilisent moins fréquemment internet** que celles de moins de 45 ans.
- **Les individus à faible niveau d'instruction sont proportionnellement moins nombreux à utiliser internet** couramment que ceux à niveau d'instruction élevé.
- **Les personnes sans activité** (ou à la retraite) sont moins susceptibles d'utiliser internet que les personnes aux études, en emploi et sans emploi qui l'utilisent pratiquement au quotidien.
- **Les individus des autres nationalités** sont aussi relativement nombreux parmi les **non-utilisateurs d'internet en RBC**.

Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

## UTILISATION D'INTERNET

### Les Bruxellois et Bruxelloises pratiquent un large éventail d'activités sur internet

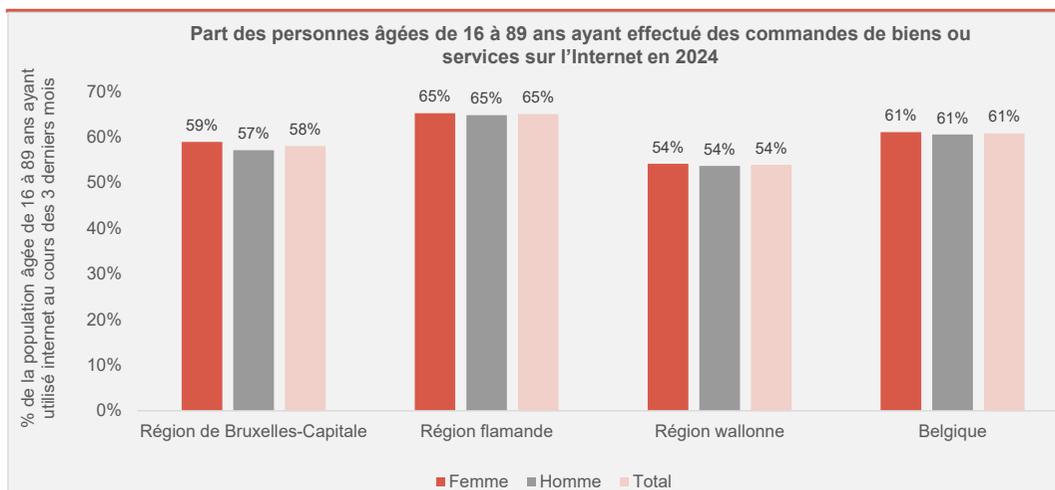


L'utilisation d'internet permet de pratiquer toutes sortes d'activités et de services en ligne, dont certains sont essentiels pour l'inclusion dans la société.

- En 2024, **téléphoner ou avoir des conversations vidéo via internet est l'une des activités les plus répandues** chez les Bruxellois et Bruxelloises de 16 à 89 ans utilisant internet (87 %).
- De plus, une **très grande majorité des Bruxellois et Bruxelloises utilisent les services bancaires** en ligne (82 %).
- Utiliser des réseaux sociaux reste aussi une activité fréquente et concerne 69 % des Bruxellois et Bruxelloises utilisant internet.
- Par ailleurs, 37 % des Bruxellois et Bruxelloises utilisent internet pour consulter leurs informations personnelles de santé et 28 % pour suivre un cours à des fins professionnelles ou privées.
- Grâce à internet, 31 % des Bruxellois et Bruxelloises utilisent aussi des outils d'IA (intelligence artificielle) générative comme ChatGPT, Bard, Midjourney.
- Il n'existe **pas de différences importantes entre la population bruxelloise et celle du reste de la Belgique** dans la pratique des activités sur internet, excepté l'usage des outils d'IA et la formation en ligne.

Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

### 58 % des Bruxellois et Bruxelloises effectuent des achats ou commandes de biens et services en ligne



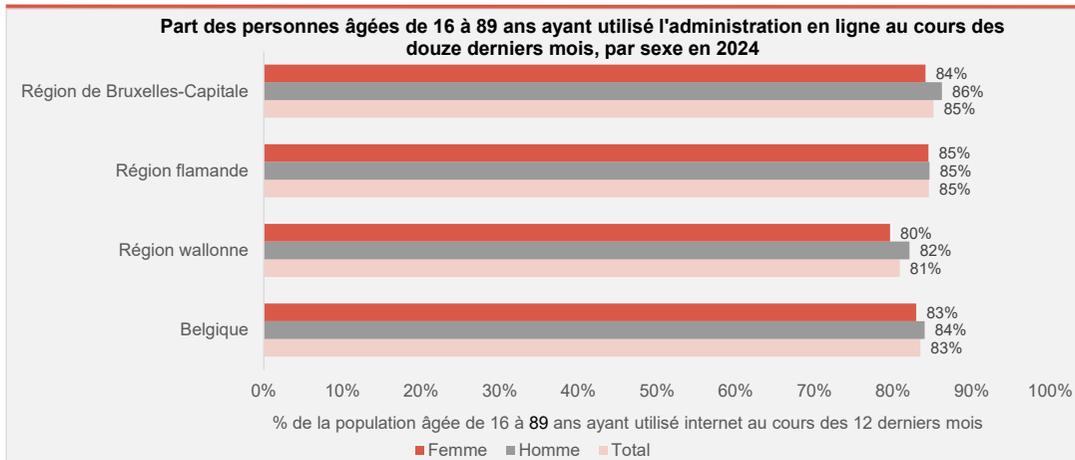
L'utilisation d'internet donne également accès aux opportunités commerciales liées à la consommation de biens et services en ligne (e-commerce).

- En 2024, **58 % des Bruxellois et Bruxelloises de 16 à 89 ans ont effectué des commandes ou achats de biens ou services en ligne**, à des fins privées, au cours des trois derniers mois précédant l'enquête.
- Dans le reste de la Belgique, les internautes qui commandent des biens et services sont relativement plus nombreux en Région flamande (65 %) et moins en Région wallonne (54 %).
- Il n'existe pratiquement pas de différence entre les hommes et femmes en matière d'achats de biens et services en ligne dans les trois régions du pays.
- Les biens les plus achetés en ligne par la population des trois régions sont de loin des vêtements, chaussures ou accessoires comme des sacs à main et bijoux. Les produits de restaurants, des médicaments ou des produits cosmétiques sont également les autres biens plus achetés en ligne.

Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

## UTILISATION D'INTERNET

### 85 % des Bruxellois et Bruxelloises utilisent l'administration en ligne

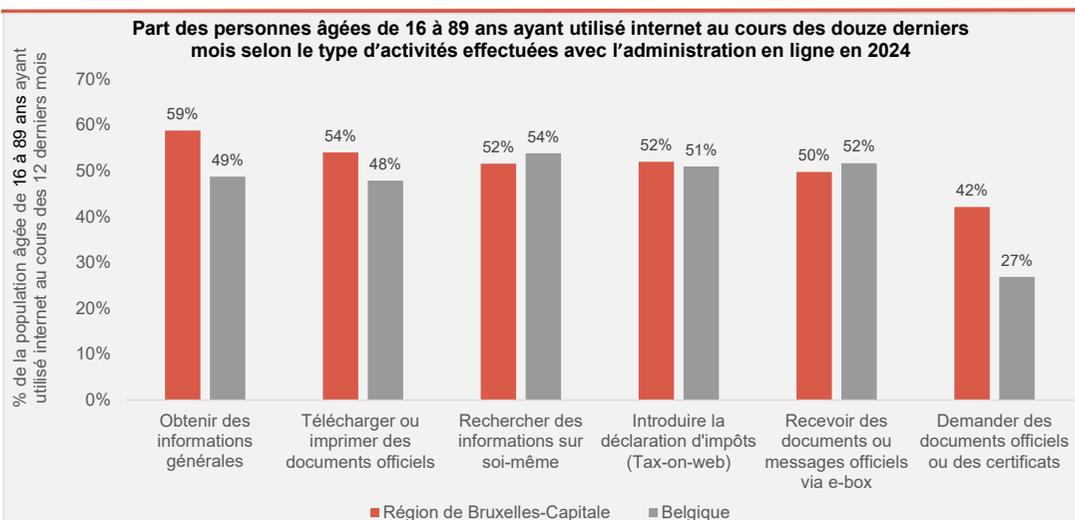


L'utilisation de l'administration en ligne est essentielle pour obtenir rapidement des informations sur des services publics ainsi que pour effectuer des démarches administratives sans se rendre aux guichets.

- En 2024, **85 % des Bruxellois et Bruxelloises** de 16 à 89 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 précédant l'enquête.
- Ailleurs en Belgique, l'utilisation de l'administration en ligne par la population est similaire en Région flamande (85 %) et relativement moins fréquente en Région wallonne (81 %).
- Dans les trois régions, il n'y a pas de différence entre les femmes et les hommes pour utiliser l'administration en ligne
- L'aide d'un tiers et le manque de connaissances ou de compétences sont les principales raisons pour ne pas effectuer des démarches administratives en ligne.

Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

### 52 % des Bruxellois et Bruxelloises effectuent leur déclaration à l'impôt des personnes physiques via Tax-on-web



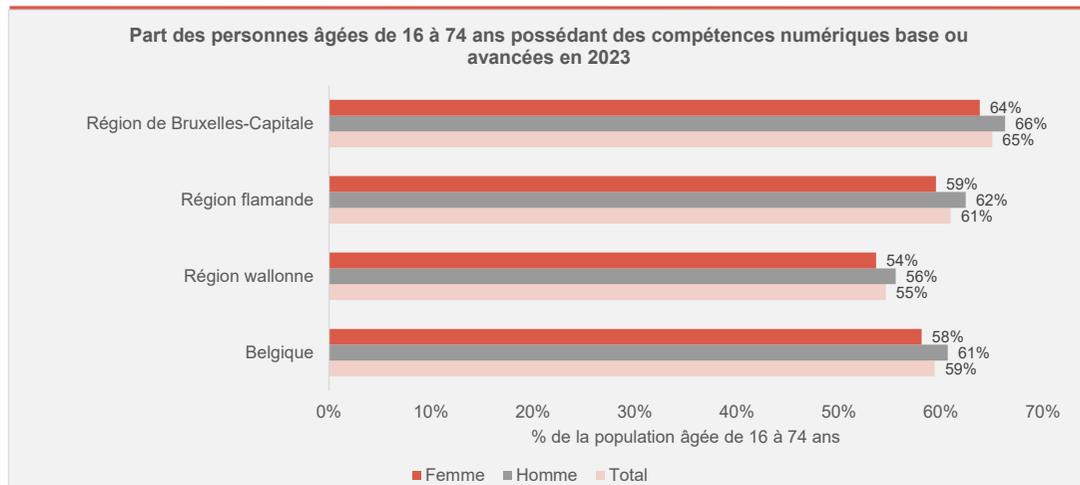
Grâce à l'administration en ligne, la population peut effectuer diverses démarches et accéder aux nombreux services publics.

- En 2024, **52 % des Bruxellois et Bruxelloises** de 16 à 89 ans ont complété, modifié, examiné ou approuvé leur **déclaration à l'impôt des personnes physiques via Tax-on-web** au cours des douze derniers mois, contre 51 % des Belges.
- De plus, la majorité de la population bruxelloise (59 %) recourt à l'administration en ligne pour **obtenir des informations générales** sur les services, allocations, droits, lois, etc.
- Grâce à l'administration en ligne, 54 % des Bruxellois et Bruxelloises ont **téléchargé ou imprimé des documents officiels** et 52 % **recherché leurs informations personnelles**, notamment sur la pension et la santé.
- En outre, 50 % des Bruxellois et Bruxelloises ont reçu via e-box des documents et messages officiels tels que les notifications d'amendes, factures, convocations ou documents judiciaires.
- 42 % des Bruxellois et Bruxelloises ont demandé des documents ou certificats, des indemnités ou allocations, etc.

Source : Statbel (Enquête TIC ménages)

## COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

65 % des Bruxellois et Bruxelloises (16-74 ans) possèdent au moins des compétences numériques de base ou avancées

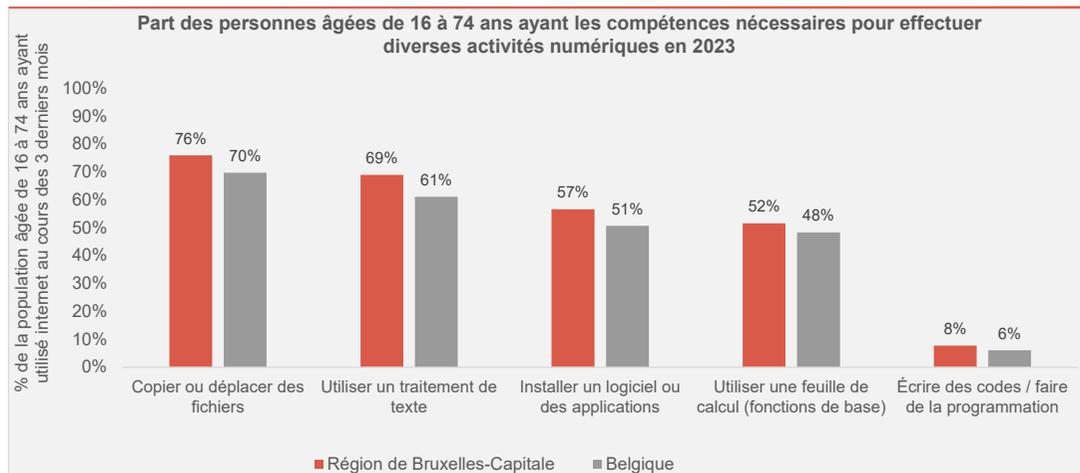


Les compétences numériques permettent aux individus d'utiliser efficacement les outils et services numériques.

- En 2023, **65 % des Bruxellois et Bruxelloises de 16 à 74 ans possèdent des compétences numériques de base ou avancées**. Les différences liées au genre sont relativement faibles. Cinq domaines sont évalués pour établir le niveau de compétences numériques : information et données, communication et collaboration, création de contenu numérique, sécurité et résolution des problèmes.
- Globalement, **la population bruxelloise a un niveau de compétences numériques relativement plus élevé** que celle des deux autres régions.
- **35 % des Bruxellois et Bruxelloises de 16 à 74 ans ne possèdent que des compétences numériques faibles** ou n'ont aucune compétence, voire n'utilisent pas internet. Ces personnes sont en situation de vulnérabilité numérique 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 et Bruxelloises (16-74 ans) savent utiliser un traitement de texte



Les personnes disposant 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 et Bruxelloises de 16 à 74 ans savent copier ou déplacer des fichiers** entre des dossiers, des appareils ou dans le cloud, parmi ceux ayant utilisé internet au cours des trois derniers mois précédant l'enquête.
- La majorité de la population bruxelloise savent **utiliser un traitement de texte**, par exemple Microsoft Word (69 %).
- 57 % des Bruxellois et Bruxelloises ont des compétences pour **installer un logiciel ou des applications** sur un ordinateur, un smartphone ou d'autres appareils intelligents.
- Les Bruxellois et Bruxelloises sont également nombreux à avoir des capacités pour **utiliser les fonctions de base d'une feuille de calcul**, par exemple Microsoft Excel (52 %).
- 8 % de la population bruxelloise peuvent **rédigier un programme informatique** dans un langage spécialisé.

Source : Statbel (Enquête TIC ménages)