

Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC

La fracture numérique au second degré

Annexe : aperçu statistique

*Programme Société & Avenir
Projet TA-B9-025*

Périne Brotcorne
Lotte Damhuis
Véronique Laurent
Gérard Valenduc
Patricia Vendramin

Sommaire

1. Les sources consultées et les variables sélectionnées.....	3
2. Le profil des utilisateurs des TIC.....	4
2.1 <i>Les utilisateurs des TIC en Belgique.....</i>	<i>4</i>
2.2 <i>Comparaisons interrégionales et européennes</i>	<i>8</i>
3. Les utilisations des TIC.....	11
3.1 <i>La motivation initiale</i>	<i>11</i>
3.2 <i>Les domaines d'utilisation d'internet.....</i>	<i>12</i>
3.3 <i>Comparaisons interrégionales et européennes</i>	<i>16</i>
4. Les compétences numériques	18
4.1 <i>Une évaluation des compétences instrumentales des utilisateurs.....</i>	<i>18</i>
4.2 <i>Les compétences par rapport au marché du travail</i>	<i>22</i>
4.3 <i>L'acquisition des compétences TIC.....</i>	<i>23</i>
4.4 <i>Un indice statistique d'appropriation des TIC, selon l'AWT.....</i>	<i>24</i>
4.5 <i>Comparaisons avec les pays voisins</i>	<i>24</i>
5. L'utilité perçue	25
5.1 <i>Les activités en ligne se substituent-elles aux activités hors ligne ?.....</i>	<i>25</i>
5.2 <i>Les obstacles perçus.....</i>	<i>26</i>
5.3 <i>Comparaisons européennes</i>	<i>27</i>
6. Quelques conclusions de l'aperçu statistique.....	28

La différenciation des usages des TIC : un aperçu de résultats d'enquêtes

L'objectif de ce document est de dresser un portrait statistique des utilisateurs des TIC et de la différenciation de leurs usages, à partir de résultats d'enquêtes. Il s'agit d'apporter des réponses chiffrées à une série de questions pragmatiques à propos du public concerné par la fracture numérique au second degré, c'est-à-dire les personnes qui utilisent déjà l'ordinateur et internet. Qui sont les utilisateurs des TIC ? Que font-ils en ligne ? Peut-on évaluer leurs compétences numériques ? En quoi leurs usages des TIC leur sont-ils utiles ? Conformément au plan de travail de la recherche, la sélection et l'analyse des données ont été effectuées entre juillet et septembre 2009, sur la base des résultats d'enquêtes de 2008.

1. Les sources consultées et les variables sélectionnées

Il existe plusieurs sources de données quantitatives régulièrement mises à jour sur l'accès aux TIC et sur leurs utilisations, tant au niveau national qu'au niveau européen. La principale source de données est la base de données Eurostat, qui contient les résultats des enquêtes annuelles réalisées dans chaque État membre dans le cadre du benchmarking de l'inclusion numérique prévu par le plan d'action i2010. Les données belges proviennent de l'enquête annuelle TIC réalisée par Statbel (SPF Économie). La base de données Eurostat rassemble les résultats de deux enquêtes annuelles : l'une concernant les TIC dans les ménages et chez les particuliers, l'autre concernant l'utilisation des TIC et du commerce électronique dans les entreprises¹. Ces enquêtes sont réalisées sur une population de particuliers de 16 à 74 ans et sur des entreprises de minimum 10 salariés.

Une autre source utile est constituée par la série d'enquêtes annuelles de l'Agence wallonne des télécommunications (AWT) sur les usages des TIC par les citoyens concernant l'équipement, l'accès et l'utilisation des TIC par les citoyens et les ménages en Région wallonne². L'enquête publiée en juin 2009 était la plus récente à l'époque de la rédaction de ce rapport. La population concernée par ces enquêtes est l'ensemble des Wallons âgés de 15 ans et plus.

En Flandre, une étude du Studiedienst van de Vlaamse Regering (SVR), publiée en janvier 2009, a effectué des traitements secondaires à partir des données Eurostat/Statbel afin de dresser des comparaisons entre la Flandre, Bruxelles et la Wallonie³. Cette comparaison entre les trois Régions a été effectuée à partir des données Eurostat/Statbel de 2007, qui peuvent maintenant être mises à jour avec les données 2008 publiées par Statbel.

-
1. <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/>. Ces deux enquêtes ont été établies par Eurostat depuis 2002 en collaboration avec les États membres et l'OCDE. Un manuel en ligne détaille les aspects méthodologiques : http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/information_society/methodology
 2. Enquête AWT « Usages TIC 2008 des citoyens wallons » (juin 2009), <http://www.awt.be>. Cette enquête a été menée par téléphone entre le 14/11 et le 28/12/2008 en s'adressant à des citoyens, considérés également comme représentants de leur ménage. La méthodologie suivie est exposée au début du rapport d'enquête.
 3. SVR, « ICT in Vlaanderen internationaal vergeleken », Januari 2009.

Les variables prises en compte dans l'analyse des données statistiques ont été sélectionnées de manière à être le mieux possible en concordance avec les critères de construction de l'échantillon de l'enquête qualitative menée dans le cadre de ce projet. Quatre variables sont prises en compte dans la plupart des tableaux statistiques présentés dans ce chapitre, avec les abréviations suivantes :

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

Il faut cependant être prudent avec des comparaisons entre les deux sources de données principales : les enquêtes d'Eurostat/Statbel et les enquête de l'AWT ont en effet une méthodologie et un échantillonnage différents⁴.

Dans les tableaux de ce chapitre qui se réfèrent à l'enquête Eurostat/Statbel, les pourcentages sont exprimés, sauf indication contraire, par rapport à la population de référence des individus qui ont « utilisé internet au moins une fois au cours des trois derniers mois » (Eurostat). Cette population sera appelée « utilisateurs d'internet ». Le tableau 1 ci-dessous montre que 95% des personnes de cette population de référence utilisent internet au moins une fois par semaine. Le terme « utilisateurs d'internet » selon Eurostat/Statbel est donc une bonne approximation de la population des utilisateurs réguliers d'internet. Cette population de référence a été choisie dans un souci de cohérence avec le concept de fracture numérique au second degré, qui concerne les utilisateurs d'internet et des TIC.

2. Le profil des utilisateurs des TIC

2.1 Les utilisateurs des TIC en Belgique

2.1.1 La fréquence d'utilisation d'internet et de l'ordinateur

Le tableau suivant montre la répartition, selon les variables expliquées ci-dessus, de la population des utilisateurs d'internet en Belgique.

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

Tableau 1
Fréquence d'utilisation d'internet par ses utilisateurs – Belgique, 2008
en % de la population utilisatrice d'internet

	Tous	Age				Sexe		Niveau de diplôme			Activité		
		16-74	16-24	25-54	55-64	H	F	SI	SS	SU	T	R	C
Utilisateurs assidus (tous les jours ou presque)	74	83	74	65	76	72	68	70	83	75	62	67	
Utilisateurs non assidus mais réguliers (au moins une fois par semaine)	21	14	21	28	20	22	26	24	14	20	30	25	
Utilisateurs occasionnels (moins d'une fois par semaine)	5	4	5	7	4	5	6	5	2	4	8	8	

Source : EUROSTAT, 2008

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

Un tableau semblable peut être dressé concernant l'utilisation de l'ordinateur (tableau IV-2). La répartition ne révèle pas de différence significative avec le tableau précédent. La population de référence n'est certes pas identique (utilisateurs d'internet versus utilisateurs de l'ordinateur), mais l'écart entre ces deux populations n'est que de 2% de la population totale.

Tableau 2
Fréquence d'utilisation de l'ordinateur par ses utilisateurs – Belgique, 2008
en % de la population utilisatrice de l'ordinateur

	Tous	Age				Sexe		Niveau de diplôme			Activité		
		16-74	16-24	25-54	55-64	H	F	SI	SS	SU	T	R	C
Utilisateurs assidus (tous les jours ou presque)	77	84	78	69	79	75	71	73	87	79	61	68	
Utilisateurs non assidus mais réguliers (au moins une fois par semaine)	18	12	18	26	17	19	22	22	11	17	30	23	
Utilisateurs occasionnels (moins d'une fois par semaine)	5	4	4	6	4	5	7	5	2	4	9	9	

Source : EUROSTAT, 2008

À titre d'information, le tableau suivant indique le pourcentage de la population totale qui n'utilise jamais l'ordinateur ou internet. Il s'agit de la population concernée par la fracture numérique au *premier degré*.

Tableau 3
Fracture numérique au premier degré : population non utilisatrice de l'ordinateur ou d'internet –
Belgique, 2008
en % de la population totale 16-74 ans

	Tous	Age			Sexe		Niveau de diplôme			Activité		
	16-74	16-24	25-54	55-64	H	F	SI	SS	SU	T	R	C
Personnes n'ayant jamais utilisé internet	26	6	18	43	23	30	49	19	6	14	58	35
Personnes n'ayant jamais utilisé un ordinateur	23	5	15	36	20	26	44	15	5	11	51	31

Source : EUROSTAT, 2008

2.1.2 Les lieux d'utilisation de l'ordinateur et d'internet

Le tableau 4 montre clairement que le domicile est le lieu privilégié d'utilisation de l'ordinateur et d'internet, dans toutes les catégories de la population utilisatrice. L'utilisation dans d'autres lieux que le domicile, le travail ou une institution de formation, c'est-à-dire dans les points d'accès publics, les cybercafés ou les transports, reste assez minoritaire. Ce sont surtout les chômeurs qui en font usage (11% pour l'ordinateur, 10% pour internet).

Tableau 4
Lieux d'utilisation de l'ordinateur et d'internet par leurs utilisateurs – Belgique 2008
en % de la population utilisatrice de l'ordinateur ou d'internet

	Tous	Âge			Sexe		Niveau de diplôme			Activité		
	16-74	16-24	25-54	55-64	H	F	SI	SS	SU	T	R	C
Lieux d'utilisation de l'ordinateur												
Domicile	93	94	92	93	93	92	92	92	93	88	96	86
Lieu de travail	39	13	50	30	40	37	13	33	64	69	5	5
Lieu de formation	12	43	4	3	11	12	19	11	7	5	3	7
Autres lieux	5	9	5	3	6	5	4	5	7	12	4	11
Lieux d'utilisation d'internet												
Domicile	92	92	91	94	92	91	91	91	92	91	95	84
Lieu de travail	34	12	44	27	35	33	10	28	58	50	4	5
Lieu de formation	12	40	4	3	11	11	18	11	6	4	2	6
Dans le réseau de relations (parents, voisins, amis)	8	18	6	3	7	9	10	9	6	6	4	13
Autres lieux	5	7	5	3	6	4	4	5	7	4	4	10
Via un portable et une connexion wifi hors du domicile ou du travail	12	15	12	9	14	10	6	11	17	13	7	7

Source : EUROSTAT, 2008

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

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

Tableau 5
Pourcentage d'utilisateurs des TIC dans le cadre du travail, selon différentes catégories de branches d'activité (2008)

dans les entreprises d'au moins 10 salariés

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

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

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

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

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

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

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

Source : AWT, 2009

2.2 Comparaisons interrégionales et européennes

2.2.1 Comparaisons entre Flandre, Wallonie et Bruxelles

La différence principale entre les trois Régions du pays se situe au niveau de la fracture numérique du *premier degré* : la proportion d'utilisateurs d'internet dans la population est significativement plus faible en Wallonie qu'à Bruxelles et en Flandre, selon Statbel.

Tableau 7
Fracture numérique au premier degré : proportion d'utilisateurs d'internet selon la Région – 2008
% d'utilisateurs au cours des trois derniers mois par rapport à la population totale

	Belgique	Flandre	Bruxelles	Wallonie
Total	69	72	71	63
Hommes, 16-24 ans	89	91	93	84
Femmes, 16-24 ans	92	96	90	87
Hommes, 25-54 ans	81	84	79	75
Femmes, 25-54 ans	74	80	71	66
Hommes, 55-74 ans	47	48	50	42
Femmes, 55-74 ans	33	34	43	29
Niveau d'instruction faible	47	46	49	47
Niveau d'instruction moyen	75	78	76	68
Niveau d'instruction élevé	90	93	91	85

Source : Statbel, 2008

On notera toutefois que l'enquête de l'AWT donne, pour la Wallonie, des pourcentages qui sont systématiquement supérieurs à ceux de l'enquête Statbel, depuis de nombreuses années. Ainsi, en 2008, l'enquête de l'AWT a recensé 70% d'utilisateurs en Wallonie, contre 63% selon Statbel. L'AWT attribue cet écart à une différence de méthodologie entre les deux enquêtes⁵.

Au sein de la population utilisatrice d'internet, les différences interrégionales sont en revanche beaucoup plus faibles (tableau 8).

Tableau 8
Fréquence et lieux d'utilisation d'internet par ses utilisateurs – 2008
en % de la population utilisatrice d'internet

	Belgique	Flandre	Bruxelles	Wallonie
<i>Fréquence d'utilisation</i>				
Utilisateurs assidus (tous les jours ou presque)	74	74	75	75
Utilisateurs non assidus mais réguliers (au moins 1 fois/semaine)	21	21	19	21
Utilisateurs occasionnels (moins d'une fois / semaine)	5	5	6	4
<i>Lieux d'utilisation</i>				
À domicile	92	94	82	90
Sur le lieu de travail	34	37	35	28
Sur le lieu de formation	11	11	12	10
Dans le réseau de relations (amis, voisins, parents)	8	6	15	10
Dans d'autres lieux (publics ou commerciaux)	5	4	12	5
Via un portable et une connexion wifi hors du domicile ou du travail	12	12	19	9

Source : Statbel, 2008

Les proportions d'utilisateurs assidus, réguliers ou occasionnels sont quasi identiques. Au niveau des lieux d'utilisation, c'est la Région bruxelloise qui se singularise : les utilisateurs à domicile y sont moins nombreux qu'en Flandre et en Wallonie, mais l'utilisation chez des parents ou amis, dans d'autres lieux publics ou commerciaux et via des connexions mobiles est beaucoup plus fréquente que dans deux autres Régions. L'écart le plus important concerne l'utilisation d'internet sur le lieu de travail : elle est significativement moins répandue en Wallonie.

On peut donc conclure de cet aperçu de données quantitatives que les différences entre la Flandre, Bruxelles et la Wallonie concernent essentiellement la fracture numérique au premier degré. Une fois que la barrière de l'accès est franchie, les différences sont faibles. Ce constat rejoint une intuition qui se dégage de l'échantillon des personnes interviewées dans l'enquête qualitative, dans lequel le fait d'être néerlandophone ou francophone est apparu assez neutre.

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

2.2.2 Comparaison avec les pays voisins

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

Tableau 9
Fréquence et lieux d'utilisation d'internet par ses utilisateurs – Belgique et pays voisins, 2008
en % de la population ayant utilisé internet au cours des trois derniers mois

	EU-27	BE	DE	FR	LU	NL	UK
<i>Fréquence d'utilisation d'internet</i>							
Utilisateurs assidus (tous les jours ou presque)	70	74	68	70	81	77	70
Utilisateurs non assidus mais réguliers (au moins une fois par semaine)	21	21	22	22	15	19	22
Utilisateurs occasionnels (moins d'une fois par semaine)	9	5	10	8	4	4	8
<i>Lieux d'utilisation d'internet</i>							
À domicile	86	92	91	86	94	97	90
Sur le lieu de travail	42	34	41	39	44	51	45
Sur le lieu de formation	13	11	9	9	10	13	14
Dans le réseau de relations (amis ou parents)	22	8	20	36	14	19	20
Dans d'autres lieux (publics ou commerciaux)	12	5	11	12	15	6	11
Via un portable et une connexion wifi hors du domicile ou du travail	20	12	24	14	38	19	24

Source : Eurostat, 2008

Par rapport à la population utilisatrice d'internet, la Belgique compte une proportion élevée d'utilisateurs assidus : davantage qu'en Allemagne, en France et au Royaume-Uni. Le domicile s'impose comme le lieu d'utilisation privilégié dans les six pays. Les utilisateurs belges sont nettement moins nombreux que leurs voisins à utiliser internet sur leur lieu de travail. Ils sont même en dessous de la moyenne de l'Europe des 27 – alors que la structure économique de la Belgique est assez semblable à celle de la France et des Pays-Bas, par exemple. Le constat est d'autant plus paradoxal que les travailleurs belges sont aussi nombreux que leurs voisins et plus nombreux que la moyenne européenne à utiliser l'informatique dans leur travail. Enfin, la diversification des lieux d'utilisation est beaucoup moins accentuée en Belgique que dans les pays voisins, notamment l'utilisation dans le réseau de relations, dans des points d'accès publics ou commerciaux et via des connexions mobiles. Cette diversification est assez récente en Belgique, mais elle n'a pas l'ampleur de ce qui est observé dans les pays voisins.

3. Les utilisations des TIC

3.1 La motivation initiale

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

Tableau 10
Motivations des nouveaux utilisateurs
en % des individus wallons utilisant internet depuis moins d'un an

Motivation des nouveaux internautes	2007	2008
La possibilité de rechercher des informations	45%	47%
C'est pratique – cela facilite la vie	40%	39%
La communication avec d'autres personnes	30%	37%
La curiosité – l'effet de mode – être moderne	34%	27%
Le travail (obligation professionnelle)	17%	22%
Les jeux ou les loisirs en ligne	14%	22%
Voir et modifier des photos prises avec un appareil numérique	17%	21%
Les études – une formation	10%	16%
La demande des enfants	16%	16%
La banque par internet	15%	15%
La recherche d'emploi	/	15%
Le téléchargement de musique ou de vidéos	17%	13%
La télévision numérique	6%	7%
Les achats par internet	4%	6%

Source : AWT, 2009

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

3.2 Les domaines d'utilisation d'internet

3.2.1 Une vue d'ensemble des domaines d'utilisation d'internet et des services en ligne

La principale source de données concernant les domaines d'utilisation d'internet est l'enquête Statbel/Eurostat 2008, qui a été complétée cette année-là par un module spécial sur l'utilisation des services de communication avancés (de type web 2.0). Lorsque l'opportunité se présente, des commentaires additionnels sont proposés sur la base de l'enquête de l'AWT.

Un des objectifs de l'enquête Eurostat/Statbel est d'alimenter le processus d'analyse comparative mis en place dans le cadre des plans d'action européens e-Europe et i2010. En matière d'utilisation d'internet et des services en ligne, l'enquête accorde donc une grande importance aux usages qui sont promus par ces plans d'action, notamment les « quatre e » : e-government, e-learning, e-health, e-business. Ces priorités politiques influencent le choix des items qui font l'objet de l'enquête.

Dans le tableau 11, les items mesurés par l'enquête Eurostat/Statbel ont été regroupés en sept catégories :

- La communication (y compris les services de communication avancés)
- Le divertissement audiovisuel
- La vie pratique et domestique
- L'apprentissage et la culture
- Les interactions avec des services publics ou des services d'intérêt général
- Le commerce en ligne (achats et ventes en ligne)
- La production ou le partage de contenus en ligne

Tableau 11
Les utilisations d'internet par domaines, au cours des trois derniers mois – Belgique, 2008
en % des utilisateurs d'internet

	Tous	Âge			Sexe		Niveau de diplôme			Activité		
		16-74	16-24	25-54	55-64	H	F	SI	SS	SU	T	R
> La communication												
Communication via internet (tous moyens confondus)	92	95	91	90	92	92	88	91	95	92	90	88
Envoi et réception de courrier électronique	91	93	90	89	90	91	86	90	95	91	87	86
Services de communication avancés (les 3 items suivants inclus)	41	67	37	26	56	40	46	41	39	36	37	52
Téléphonie via internet, vidéoconférence	20	32	18	15	21	19	22	20	20	18	16	25
Participation à des sites de dialogue en ligne, forums, newsgroups	18	39	14	8	19	16	22	18	14	14	10	21
Messagerie instantanée	24	47	21	11	25	24	30	24	21	20	16	37

	Tous	Age			Sexe		Niveau de diplôme			Type d'activités		
		16-74	16 -24	25- 54	55 -64	H	F	SI	SS	SU	T	R
> Le divertissement audiovisuel												
Écouter des radios en ligne et/ou regarder la TV sur le web	22	35	21	22	26	18	21	22	24	21	14	21
Télécharger, écouter, regarder ou utiliser de la musique, des films ou des jeux	36	69	31	18	38	34	46	36	30	31	22	46
Télécharger ou écouter de la musique autrement que par web radio	31	62	25	14	31	29	40	29	25	25	17	40
Télécharger ou regarder des films autrement que par la web TV	15	33	12	5	18	11	19	14	12	11	7	23
Jouer à des jeux en réseau	11	26	8	4	13	9	19	11	6	7	7	15
> La vie pratique et domestique												
Recherche d'informations sur des biens et des services	84	78	86	82	84	83	76	83	89	86	79	82
Services bancaires sur internet	57	34	64	57	59	40	40	55	72	66	51	49
Services sur les voyages/l'hébergement	52	41	55	53	52	55	38	49	64	56	48	40
Recherche d'informations sur la santé et la nutrition	36	31	37	35	31	40	30	35	41	35	39	41
> L'apprentissage et la culture												
Informations relatives à la formation et l'enseignement, en général	38	52	37	29	47	39	32	35	46	36	28	42
Suivi d'un cours en ligne (e-learning)	4	6	4	2	4	3	2	4	5	4	2	7
Consultation de sites dans un but d'apprentissage	28	37	27	23	38	28	23	25	36	27	22	28
Lecture de journaux ou magazines en ligne	30	29	31	29	33	27	21	27	40	31	29	24
Utilisation de flux d'actualité (RSS) pour lire de nouveaux contenus	5	6	5	4	6	3	3	3	7	5	3	3

	Tous	Age			Sexe		Niveau de diplôme			Type d'activités		
	16-74	16-24	25-54	55-64	H	F	SI	SS	SU	T	R	C
> Les interactions avec les services publics ou d'intérêt général												
Recherche d'informations sur les sites web des pouvoirs publics	21	13	23	21	23	19	11	19	30	23	18	23
Téléchargement de formulaires	10	7	11	8	11	9	4	8	16	11	7	9
Renvoi de formulaires remplis	8	4	9	7	8	7	3	6	13	9	6	5
Sites de recherche d'emploi ou de candidature à des emplois	12	16	13	3	11	13	10	12	13	10	8	52
> Le commerce en ligne												
Achat en ligne de biens ou de services pour usage personnel	20	15	23	13	21	18	11	19	27	23	12	17
Vente de biens ou de services par internet	15	12	17	15	17	12	11	15	17	17	10	13
> La production et le partage de contenus en ligne												
Publication de contenus créés par soi-même (texte, image, vidéos, photos, musique, ...) sur un site web en vue de le partager	8	14	7	8	9	7	7	8	8	7	6	8
Création et mise à jour de son propre site ou blog	7	20	5	2	7	7	11	7	5	5	3	9

Source : Eurostat / Statbel, 2008

3.2.2 Une lecture en fonction des variables sociodémographiques

L'âge

Parmi les utilisateurs d'internet, les jeunes de 16-24 ans présentent un profil contrasté par rapport aux tranches d'âge suivantes. D'une part, certaines utilisations liées à la communication, au divertissement audiovisuel et à la production de contenus sont beaucoup plus répandues chez les 16-24 ans : la messagerie instantanée, les jeux, la musique, la vidéo, le partage de contenus en ligne, la création de bogs. Les jeunes sont également un peu plus nombreux à utiliser internet à des fins d'apprentissage. D'autre part, dans d'autres domaines (vie pratique, démarches administratives, activités commerciales), les 25-54 ans et même les 55-64 ans sont significativement plus nombreux que les jeunes de 16-24 ans. Ces distinctions esquissent, en quelque sorte, les contours d'un « profil jeune » et d'un « profil adulte » dans les utilisations d'internet.

Le sexe

Le tableau 11 met en évidence de nombreuses différences entre les hommes et les femmes. Si les utilisations génériques (courrier, recherche d'information sur les biens et services) ainsi que certaines utilisations typiques du « profil jeune » (messagerie instantanée, musique et

films, production de contenus) sont peu sexuées, les hommes sont en revanche plus nombreux que les femmes dans la plupart des autres utilisations, à l'exception de la recherche d'informations sur la santé et la nutrition. Les différences entre hommes et femmes semblent refléter certaines inégalités de genre tantôt dans la répartition des rôles – les hommes sont plus nombreux que les femmes à recourir à la banque en ligne, à effectuer des démarches administratives, à acheter ou vendre en ligne –, tantôt dans l'usage du temps – il y a moins de femmes qui jouent ou qui regardent la télé en ligne, qui utilisent internet à des fins d'apprentissage, qui lisent la presse en ligne.

Le niveau de diplôme

Dans les domaines de la vie pratique, de la culture, de l'apprentissage, des services publics en ligne et du commerce électronique, la proportion d'utilisateurs augmente proportionnellement au niveau de diplôme. Dans le domaine du divertissement audiovisuel et dans les services de communication avancés (dont la messagerie instantanée), c'est l'inverse. Si on considère le niveau de diplôme comme un des indicateurs de capital culturel, le tableau IV-11 indique une certaine polarisation entre, d'une part, les activités de divertissement et de communication informelle, préférées par les utilisateurs qui ont un capital culturel plus faible, et les activités informationnelles et transactionnelles, préférées par ceux qui ont un capital culturel plus élevé.

L'activité

Les chiffres de la colonne « travailleurs » (T) et ceux de la tranche d'âge 25-54 ans, qui est celle de la pleine activité économique, sont quasiment identiques. En revanche, les retraités ou autres inactifs (R) se singularisent sous certains aspects par rapport aux 55-64 ans. Ils sont plus nombreux à utiliser les services de communication avancés et le divertissement audiovisuel, mais un peu moins nombreux dans le domaine de la vie pratique et domestique et dans le commerce en ligne.

Les demandeurs d'emploi ont un profil d'utilisation qui se distingue de celui des travailleurs occupés. Ils sont plus nombreux que les travailleurs à utiliser les services de communication avancée et de divertissement audiovisuel, ainsi que les sites liés à la formation et à l'apprentissage et la création de blogs, mais moins nombreux à utiliser des services à caractère économique (banque, voyage, achat et vente). Parmi les services administratifs, les sites de recherche d'emploi (services publics ou privés) occupent une place à part. Ils sont utilisés par 10% des travailleurs mais 52% des demandeurs d'emploi.

Ces constats suggèrent une démarcation entre les utilisateurs qui ont un travail et ceux qui n'en ont pas (demandeurs d'emploi, retraités et inactifs). Les seconds utilisent davantage que les premiers les services de communication avancés et de divertissement. Les travailleurs sont plus nombreux dans la plupart des services d'information et de transaction.

3.2.3 Quelques commentaires additionnels sur certains domaines d'utilisation

La communication est le domaine d'utilisation le plus répandu : 92% des utilisateurs utilisent internet pour communiquer et cette proportion reste très uniforme, quels que soient l'âge, le sexe, le niveau de diplôme ou l'activité. Selon l'AWT, 90% des utilisateurs wallons d'internet ont une adresse mail active. Peu de statistiques sont encore disponibles sur la participation à des réseaux sociaux, qu'ils soient professionnels ou non (Facebook, LinkedIn, etc.). Selon l'enquête de l'AWT, les réseaux sociaux sont utilisés en Wallonie en 2008 par 23% des utilisateurs d'internet.

Dans le domaine de la culture et de l'éducation, la recherche d'information et la consultation de ressources en ligne à des fins d'apprentissage est assez fréquente, pas seulement parmi les jeunes. En revanche, la pratique de l'e-learning au sens strict (c'est-à-dire suivre un cours sur internet) est très peu répandue. Environ 30% des utilisateurs d'internet lisent des journaux ou des magazines en ligne. L'utilisation des flux RSS pour s'abonner à des informations en ligne est très peu répandue.

Les faibles pourcentages d'utilisation des services publics en ligne au cours des trois derniers mois peuvent s'expliquer par le fait que les contacts entre les citoyens et les pouvoirs publics sont, par nature, peu réguliers. Selon l'AWT, qui mesure cette utilisation à l'échelle d'une année, les chiffres sont plus élevés : 43% des wallons ont visité au moins un site administratif au cours de l'année précédente, que ce soit le site d'une commune (28%), d'une province (14%), de la Région wallonne (26%), de la Communauté française ou germanophone (18%), de l'État fédéral (17%) ou de la communauté européenne (9%).

Les achats en ligne ne concernent qu'environ un utilisateur sur cinq. Tout comme pour l'administration en ligne, la proportion d'utilisateurs augmente si l'observation porte sur une plus longue période. Ainsi, sur douze mois au lieu de trois, le pourcentage d'utilisateurs qui ont fait un achat en ligne passe de 20% à 30%. L'enquête 2009 de l'AWT note également que les sites commerciaux sont beaucoup plus fréquemment utilisés pour comparer les prix que pour faire des achats : 54% des utilisateurs wallons recourent à internet pour comparer des prix avant d'acheter. Les deux types d'achats les plus réalisés en Belgique par les utilisateurs d'internet sont les produits de la catégorie « films, musique, livres, magazines, matériel d'apprentissage, jeux vidéo et logiciels » (11% des utilisateurs d'internet), les services de voyage ou d'hébergement (11% également), suivis des commandes de billets de spectacle (9%). Parmi les achats les moins réalisés se retrouvent les denrées alimentaires (1%), les actions, services financiers ou assurances (1%) et le matériel informatique (3%). Dans l'ensemble, les commandes sont davantage effectuées auprès de vendeurs nationaux (19% des utilisateurs d'internet) qu'auprès de vendeurs d'autres pays de l'UE (12%) ou du reste du monde (4%).

Les usages liés à la production de contenu sont encore très minoritaires et sont surtout l'apanage des plus jeunes. L'AWT les évalue cependant en augmentation constante. En 2006, 23% des utilisateurs wallons publiaient du contenu sur le web, que ce soit au travers d'un site web personnel, d'un album photos, ou d'un blog. En 2007, ils étaient 32% et en 2008, 38%. Les types de supports préférés pour publier des contenus sont les albums photos en ligne (60% des utilisateurs qui publient des contenus) et les blogs (49%), plutôt que les sites personnels (24%).

3.3 Comparaisons interrégionales et européennes

3.3.1 Comparaisons entre Flandre, Wallonie et Bruxelles

Pour toute une série d'items du tableau 11, les différences entre les trois Régions du pays sont assez faibles, généralement avec un léger avantage pour la Flandre. C'est le cas des utilisations basiques d'internet (courrier et recherche d'informations sur les biens et services), de la banque en ligne, de l'interaction avec les pouvoirs publics, de la recherche d'informations sur la formation ou l'enseignement, ainsi que des jeux. En revanche, certaines autres utilisations d'internet sont nettement plus contrastées entre Flamands, Bruxellois et

Wallons, mais en sens divers et souvent à l'avantage des Bruxellois. Le tableau 12 ne reprend que les utilisations pour lesquelles il y a un écart interrégional important.

Tableau 12
Les utilisations d'internet pour lesquelles il y a des différences interrégionales significatives – 2008
en % de la population utilisatrice d'internet

	Belgique	Flandre	Bruxelles	Wallonie
Messagerie instantanée	24	16	39	36
Téléphonie via internet, vidéoconférence	20	16	36	25
Utilisation de la web radio ou web TV	22	21	31	22
Télécharger ou écouter de la musique (autrement que par la web radio)	31	26	38	37
Télécharger ou regarder des films (autrement que par la web TV)	15	12	19	19
Services de voyages et d'hébergement	52	53	60	46
Lecture de journaux ou magazines en ligne	30	33	38	21
Acheter des biens ou des services	19	18	24	18
Vendre des biens ou des services	15	12	15	20
Lecture de blogs	19	14	26	25
Création de blogs	7	5	9	11

Source : Statbel, 2008

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

3.3.2 Comparaison avec les pays voisins

Le tableau 13 compare les principales activités des utilisateurs d'internet dans les pays voisins. Le tableau montre clairement que la Belgique se situe nettement en deçà de ses voisins, et souvent en dessous de la moyenne européenne, pour la plupart des utilisations répertoriées.

Tableau 13
Les utilisations d'internet : comparaisons européennes – 2008
en % de la population utilisatrice internet

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

Source : Eurostat / Statbel, 2008

4. Les compétences numériques

4.1 Une évaluation des compétences instrumentales des utilisateurs

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

Les résultats d'enquête sont présentés en deux tableaux distincts. Le premier (tableau 14) présente les données par tranche d'âge de 10 ans, de 16 à 64 ans. Il permet de tester l'hypothèse selon laquelle les plus jeunes, parfois appelés « natifs numériques », seraient bien plus nombreux que leurs aînés à posséder les compétences instrumentales dans la manipulation de l'ordinateur et d'internet. Le second (tableau 15) prend en considération les autres variables : le genre, le niveau d'instruction et l'activité. Les données des tableaux 14 à 17 sont celles de 2007 (dernières données disponibles en septembre 2009).

Tableau 14
Proportion d'individus ayant réalisé certaines tâches sur ordinateur et sur internet, par tranche d'âge
(2007)
en % de la population utilisatrice dans chaque tranche d'âge

	Tous 16 -74	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64
Tâches sur ordinateur						
Copier ou déplacer un fichier dans un dossier	78	89	83	78	76	67
Couper, copier, coller, déplacer du texte / des données	70	82	76	69	67	58
Utiliser des formules arithmétiques de base dans un tableur	53	61	58	53	51	42
Compresser des fichiers	41	52	48	39	36	30
Écrire un programme dans un langage informatique	10	15	11	11	8	6
Connecter et installer des périphériques	49	62	56	48	45	37
Connecter un ordinateur à un réseau local	21	28	25	20	19	14
Détecter et résoudre des problèmes informatiques	25	33	28	25	22	18
Particuliers n'ayant effectué aucune des tâches ci-dessus	17	8	14	16	20	26
Particuliers ayant effectué 1 ou 2 tâches ci-dessus	21	18	18	24	22	26
Particuliers ayant effectué 3 ou 4 tâches ci-dessus	31	36	32	29	33	26
Particuliers ayant effectué 5 ou 6 tâches ci-dessus	30	38	36	30	25	20
Particuliers ayant détecté et résolu des problèmes informatiques et qui ont effectué 5 ou 6 des activités liées à l'informatique	15	23	21	18	15	12
Tâches sur internet						
Utiliser un moteur de recherche pour trouver des infos	92	96	93	93	92	89
Envoyer des mails avec des fichiers attachés	82	88	85	82	81	74
Poster des messages sur des chatrooms ou forums	29	53	32	24	21	15
Téléphoner via internet	16	19	21	15	12	15
Échanger de la musique ou des vidéos en P2P	14	28	16	10	9	7
Créer une page web ou un blog	11	18	12	10	10	7
Télécharger et installer des logiciels	27	35	31	25	23	23
Se protéger des virus et autres infections	36	40	38	35	33	33
Particuliers n'ayant réalisé aucune des tâches ci-dessus	4	2	5	4	5	7
Particuliers ayant effectué 1 ou 2 tâches ci-dessus	56	38	50	61	63	67
Particuliers ayant effectué 3 ou 4 tâches ci-dessus	33	47	37	29	28	22
Particuliers ayant effectué 5 ou 6 tâches ci-dessus	7	13	8	6	4	4
Particuliers ayant protégé leur ordinateur des infections et qui ont effectué 5 ou 6 des activités liées à l'internet	6	10	7	5	4	3

Source : Eurostat/Statbel, 2007

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

Le tableau 14 révèle aussi un contraste entre les compétences instrumentales déclarées dans le domaine de l'informatique et dans le domaine d'internet. Si très peu d'utilisateurs d'internet déclarent n'être capables d'effectuer aucune des tâches listées, les pourcentages d'utilisateurs de l'ordinateur qui déclarent ne pouvoir réaliser aucune des opérations informatiques listées sont étonnamment élevés, hormis chez les moins de 25 ans, et ils augmentent avec l'âge, pour atteindre 20% chez les 45-54 ans et 26% chez les 55-64 ans. Ces résultats suggèrent que de nombreux utilisateurs se limitent à des usages très basiques d'internet, qui ne nécessitent que peu de compétences en informatique.

La liste de tâches proposée par Eurostat pour évaluer les compétences dans l'utilisation d'internet est toutefois très critiquable. Alors que la liste de tâches sur ordinateur présente une certaine gradation dans les difficultés, la liste de tâches sur internet comporte une série d'utilisations sans relation avec un niveau de difficulté et peu représentatives de la variété des usages. De plus, on vient de voir, dans la section précédente, que ces tâches étaient inégalement préférées dans la population. Par exemple, le chat et le P2P sont des tâches typiquement connotées « jeunes ». On ne s'étonnera donc pas que la proportion d'utilisateurs dits « les plus polyvalents » (au sens où ils déclarent effectuer 5 ou 6 tâches) soit nettement plus faible pour internet (7% en moyenne, de 13% à 4% selon l'âge) que pour l'ordinateur (30% en moyenne, de 38% à 20% selon l'âge).

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

Tableau 15
Proportion d'individus ayant réalisé certaines tâches sur ordinateur et sur internet (2007),
en fonction du sexe, du niveau de diplôme et de l'activité
en % des individus ayant déjà utilisé l'ordinateur / internet

	Sexe		Niveau de diplôme			Activité		
	H	F	SI	SS	SU	T	R	C
<i>Tâches sur ordinateur</i>								
Copier ou déplacer un fichier dans un dossier	80	77	68	77	88	81	61	70
Couper, copier, coller, déplacer du texte / des données	71	69	58	68	83	72	52	64
Utiliser des formules arithmétiques de base dans un tableur	56	50	36	51	69	57	33	40
Compresser des fichiers	47	34	28	38	54	43	22	33

Écrire un programme dans un langage informatique	15	5	6	9	16	11	4	9
Connecter et installer des périphériques	58	39	40	47	60	52	31	42
Connecter un ordinateur à un réseau local	29	13	15	22	25	23	11	16
Détecter et résoudre des problèmes informatiques	34	16	18	24	32	26	15	20
Particuliers n'ayant effectué aucune des tâches ci-dessus	16	19	27	18	8	15	32	25
Particuliers ayant effectué 1 ou 2 tâches ci-dessus	18	25	26	23	17	20	29	24
Particuliers ayant effectué 3 ou 4 tâches ci-dessus	28	34	29	31	33	32	24	29
Particuliers ayant effectué 5 ou 6 tâches ci-dessus	36	22	18	27	43	32	14	22
Particuliers ayant détecté et résolu des problèmes informatiques et effectué 5 ou 6 des activités ci-dessus	32	10	11	16	25	19	8	14
Tâches sur internet								
Utiliser un moteur de recherche pour trouver des infos	93	92	89	92	96	94	86	88
Envoyer des mails avec des fichiers attachés	83	81	72	82	90	84	69	75
Poster des messages sur des chatrooms ou forums	30	28	30	29	29	26	17	35
Téléphoner via internet	18	14	12	14	22	16	12	17
Échanger de la musique ou des vidéos en P2P	18	10	15	14	13	13	6	13
Créer une page web ou un blog	15	8	9	10	14	11	5	11
Télécharger et installer des logiciels	34	20	20	25	35	28	17	20
Se protéger des virus et autres infections	44	27	29	33	44	37	28	30
Particuliers n'ayant réalisé aucune des tâches ci-dessus	4	5	8	4	2	3	11	8
Particuliers ayant effectué 1 ou 2 tâches ci-dessus	53	59	55	57	55	59	65	48
Particuliers ayant effectué 3 ou 4 tâches ci-dessus	34	31	32	32	33	31	21	36
Particuliers ayant effectué 5 ou 6 tâches ci-dessus	9	5	5	6	9	7	3	7
Particuliers ayant protégé leur ordinateur des infections et ayant effectué 5 ou 6 des activités liées à l'internet	8	4	4	5	8	6	3	5

Source : Eurostat / Statbel, 2007

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

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

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

4.2 Les compétences par rapport au marché du travail

L'enquête Eurostat/Statbel demande également aux individus dans quelle mesure ils estiment que leurs connaissances informatiques sont suffisantes ou insuffisantes s'ils devaient commencer à travailler ou s'ils devaient changer de travail dans l'année suivante. Les réponses sont présentées dans le tableau 16. Les chiffres sont exprimés en pourcentages de la population totale de chaque catégorie. L'écart entre le total des deux réponses possibles et 100% s'explique par les non-réponses, qui ne proviennent ni des travailleurs ni des demandeurs d'emploi.

Tableau 16
Auto-estimation des compétences TIC nécessaires par rapport au marché du travail – 2007
en % de la population de chaque catégorie

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

Source : Eurostat / Statbel, 2007

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

aucun problème avec les TIC. D'une manière générale, ces données confirment l'importance de la « norme sociale » de l'intégration professionnelle dans la société de l'information.

4.3 L'acquisition des compétences TIC

Le tableau 17 décrit les modes d'acquisition des compétences TIC (en général, sans distinction de types de compétences) par les personnes qui ont déjà utilisé un ordinateur.

L'acquisition des compétences TIC par pratique concerne environ les deux tiers des utilisateurs – sauf chez les plus âgés (environ 50%). L'autoformation à l'aide de supports individuels concerne environ un quart des utilisateurs ; elle est plus répandue chez les plus diplômés, parmi les travailleurs et chez les hommes. L'acquisition des compétences via l'enseignement concerne surtout les plus jeunes et très peu les plus âgés. Elle est plus fréquente parmi les diplômés de l'enseignement supérieur. Les autres dispositifs formels de formation (centres de formation pour adultes) sont davantage utilisés par les plus diplômés.

Tableau 17
Modes d'acquisition des compétences TIC (plusieurs réponses possibles) – 2007
en % des particuliers ayant déjà utilisé un ordinateur

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

Source : Eurostat / Statbel, 2007

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

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

4.4 Un indice statistique d'appropriation des TIC, selon l'AWT

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

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

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

Le score d'appropriation est nettement influencé par le genre, l'âge, le niveau d'instruction et le niveau de revenu. La proportion hommes / femmes s'inverse au fur et à mesure que le score augmente : 64% de femmes dans la catégorie très faible et 60% d'hommes dans la catégorie forte (84% dans la catégorie très forte). Le score diminue avec l'âge, mais c'est dans la tranche d'âge 30-44 ans que la catégorie forte ou très forte est majoritaire. La proportion de diplômés de l'enseignement supérieur augmente au fur et à mesure que le score s'élève, mais les diplômés du secondaire inférieur sont représentés à part presque égale dans les quatre catégories. La relation avec le niveau de revenu est linéaire.

L'indice calculé par l'AWT ne correspond pas à la définition de l'appropriation dans la terminologie utilisée dans cette recherche (chapitre I, 1.2). Il s'agit plutôt d'un indice d'étendue du territoire d'usages (chapitre I, 2.4.3), pour l'ensemble des technologies numériques. Entendu dans ce sens, l'indice de l'AWT confirme le constat, déjà dressé dans les pages précédentes, que la plupart des utilisateurs d'internet n'occupent que des portions limitées et très variables de l'ensemble du territoire des « usages possibles ». Quant à la conclusion de l'AWT, elle est que le potentiel des TIC est encore largement sous-utilisé.

4.5 Comparaisons avec les pays voisins

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

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

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

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

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

5. L'utilité perçue

5.1 Les activités en ligne se substituent-elles aux activités hors ligne ?

Un module complémentaire de l'enquête Eurostat/Statbel 2008 a tenté de mesurer dans quelle mesure les activités réalisées sur internet remplaçaient ou non le temps consacré à ces mêmes activités hors ligne (tableau 18).

Ce tableau montre que les activités en ligne se substituent très peu aux activités hors ligne. L'utilisation d'internet ne remplace pas la lecture de l'actualité imprimée pour 69% des utilisateurs, ni l'achat de CD (pour 74% des utilisateur, sauf pour les moins de 25 ans : 50%), ni l'achat ou la location de DVD (88%), ni l'écoute de la radio traditionnelle (83%), ni les contacts personnels avec les services publics (84%). La substitution partielle (« un peu ») se rencontre surtout pour la lecture de l'actualité, dans toutes les catégories du tableau, et pour le téléchargement de musique ou de films, chez les moins de 25 ans. C'est sans surprise chez les plus âgés que la substitution est la moins fréquente.

Tableau 18
Substitution entre activités en ligne et activités hors ligne
 ++ : beaucoup; + : un peu; - : pas du tout
 en % de la population utilisatrice d'internet, 2008

		Tous	Âge				Sexe		Niveau de diplôme			Activité		
			16-74	16-24	25-54	55-64	H	F	SI	SS	SU	T	R	C
Lire l'actualité en ligne au lieu de l'actualité imprimée	++	9	8	10	7	11	7	7	7	12	9	7	10	
	+	22	21	22	21	24	19	16	21	26	22	21	21	
	-	69	72	68	72	66	74	77	71	62	69	73	69	
Télécharger des fichiers musicaux au lieu d'acheter des CD	++	7	20	5	2	8	6	11	7	5	5	3	12	
	+	19	31	17	11	20	18	21	18	18	17	12	21	
	-	74	50	78	86	72	76	67	75	78	78	85	68	
Télécharges des films et des vidéos au lieu d'acheter ou de louer des DVD	++	2	6	2	1	3	2	4	2	1	1	2	7	
	+	9	18	8	5	10	8	11	10	8	8	5	15	
	-	88	76	91	94	87	90	85	88	91	91	93	79	
Écouter la radio sur le web au lieu de la radio traditionnelle	++	3	7	3	2	4	3	3	4	3	3	2	5	
	+	14	20	13	9	15	12	14	13	15	13	9	15	
	-	83	73	84	89	81	85	83	84	82	84	89	80	
Préférer les contacts en ligne aux contacts personnels avec les services publics	++	3	4	3	2	3	3	2	2	4	3	2	6	
	+	13	9	14	13	14	12	8	12	18	14	12	14	
	-	84	87	83	85	83	85	89	86	78	83	86	79	

Source : Eurostat, 2008

Les activités en ligne semblent donc coexister avec les activités hors ligne, plutôt que de s'y substituer. L'enquête de l'AWT dresse le même constat en observant une corrélation entre, d'une part, l'utilisation des services en ligne, et d'autre part, les habitudes informatives et culturelles (regarder le journal télévisé, écouter la radio, lire des revues ou magazines) et la familiarisation avec les opérations techniques (utiliser un terminal bancaire, utiliser la banque en ligne, programmer un magnétoscope).

5.2 Les obstacles perçus

Les raisons de ne pas adopter l'ordinateur et internet ou de postposer l'adoption

Selon l'enquête Statbel/Eurostat, ce n'est pas le coût ou le manque de savoir-faire qui sont les raisons majoritairement citées par les individus pour ne pas adopter internet. Le sentiment de ne pas avoir besoin d'internet est la principale raison de la non-adoption, citée par 17% des ménages et 49% des individus n'ayant pas d'accès domestique à internet. Le coup trop élevé de l'équipement ou de la connexion et le manque de savoir-faire n'arrivent qu'en deuxième et troisième position.

Selon l'enquête de l'AWT, le manque d'utilité perçue est la principale raison de ne pas s'équiper d'un ordinateur à domicile (41% des ménages) et de ne pas se doter d'une connexion à internet (38% des ménages). L'âge des membres du ménage, le coût des TIC et la complexité n'entrent qu'en moindre mesure dans les raisons citées par les répondants.

Les obstacles aux achats en ligne

Seulement un tiers des utilisateurs d'internet déclarent, selon Eurostat/Statbel, avoir effectué des achats en ligne au cours de l'année écoulée. La raison de cette faible utilisation est, ici aussi, un manque d'utilité perçue. Les deux principales raisons évoquées pour ne pas acheter sur internet sont le fait de ne pas en avoir besoin (46%) et de préférer acheter en personne et voir le produit, par habitude et par fidélité au magasin (37%). Ces deux raisons sont assez uniformes en fonction de l'âge, du sexe, du niveau de diplôme et de l'activité. La peur de communiquer des informations sur sa carte de crédit et des données personnelles, mais aussi le manque de confiance face au retour et à la réception des marchandises, reviennent également uniformément comme troisième et quatrième raison de ne pas faire ses achats en ligne.

Les obstacles aux formations aux TIC

L'enquête Eurostat/Statbel demande aux personnes qui n'ont jamais suivi de formation sur l'informatique ou qui n'en ont pas suivi depuis plus de trois ans, quelles en sont les raisons. La majorité des répondants (56%) déclarent avoir assez de connaissances en informatique, surtout parmi les moins de 55 ans, les plus diplômés et ceux qui ont un travail. La seconde raison invoquée est d'utiliser rarement un ordinateur, surtout parmi les plus âgés, et la troisième raison est le manque de temps, surtout dans la tranche d'âge 25-54 ans. Enfin, les coûts de formation ou la difficulté des cours ne semblent pas être des facteurs pesant beaucoup dans les raisons de ne pas suivre un cours d'informatique : seulement 2% des répondants ont cité ces motifs.

5.3 Comparaisons européennes

Concernant la substitution de services en ligne aux services hors ligne, la Belgique compte un pourcentage plus élevé que la moyenne européenne et que la plupart des pays voisins d'utilisateurs pour qui les services en ligne ne remplacent pas les services hors ligne.

Au niveau des raisons de ne pas s'équiper d'internet, le manque d'utilité perçue est également la raison la plus citée dans la moyenne européenne (15% des ménages). Ce sont la Belgique et la France où la proportion de ménages évoquant cette raison est la plus élevée (27%).

Le principal obstacle à l'achat sur internet est le fait de préférer acheter un produit en personne, par habitude ou par fidélité à des magasins (58% des utilisateurs dans l'Union européenne, 37% en Belgique). Le fait de ne pas avoir besoin de commander des biens ou des services sur internet arrive en deuxième position (48% dans l'Union européenne, 46% en Belgique).

Enfin, au niveau des obstacles aux formations informatiques, le fait d'estimer avoir des connaissances suffisantes dans le domaine est la raison citée majoritairement dans l'Union européenne (47% des utilisateurs), comme en Belgique (56%). Ce sont les Pays-Bas qui recueillent le plus haut score (70%).

6. Quelques conclusions de l'aperçu statistique

Tout d'abord, l'intérêt et la pertinence du concept de fracture numérique au second degré ne doit pas éclipser le fait que la fracture numérique du premier degré n'est pas comblée : il y a 26% de la population belge de 16 à 74 ans qui n'a jamais utilisé internet, surtout parmi les plus âgés et les moins diplômés.

Parmi les utilisateurs des TIC, on compte 75% d'utilisateurs assidus (tous les jours ou presque) et 21% d'utilisateurs réguliers, mais non assidus (au moins une fois par semaine). Les utilisateurs occasionnels sont devenus très rares, dans toutes les catégories de la population. Le domicile s'est imposé comme le lieu principal d'utilisation d'internet, mais les lieux d'utilisation se diversifient, notamment par l'utilisation au domicile d'amis, de voisins ou de parents et par l'utilisation nomade. Très peu de personnes utilisent internet au travail sans l'utiliser aussi à la maison (3%). L'utilisation d'internet au travail dépend très fort de la branche d'activité ; elle ne concerne, en moyenne que 50% des utilisateurs entre 25 et 55 ans. Les différences entre Flandre, Wallonie et Bruxelles se situent essentiellement au niveau des inégalités d'accès. Le profil des utilisateurs est semblable dans les trois Régions.

Si la plupart des utilisateurs d'internet font usage du courrier électronique et des navigateurs pour rechercher des informations en ligne, les autres domaines d'utilisation présentent des profils plus contrastés. La communication et la vie pratique sont les domaines où la proportion d'utilisateurs est la plus élevée, bien que certaines utilisations spécifiques soient moins fréquentes (la messagerie instantanée et la téléphonie sur internet, hormis chez les moins de 25 ans). Le divertissement audiovisuel est un domaine d'usages moins répandu que la communication et la vie pratique, surtout chez les plus de 25 ans. Des domaines comme l'apprentissage et la culture, les interactions avec les services publics et le commerce en ligne ne concernent que 20 à 30% des utilisateurs. Les activités de production et de partage de contenus en ligne ne sont encore qu'émergentes. Certains domaines restent fortement sexués : les services de communication avancés, le téléchargement de films, les jeux en ligne, la banque en ligne, la consultation de sites dans un but d'apprentissage et la vente en ligne sont nettement masculins. Les différences entre les trois Régions sont en général assez faibles et généralement à l'avantage de la Flandre, sauf dans le domaine des services de communications avancés, du divertissement audiovisuel et du commerce électronique, où ce sont les Bruxellois et parfois les Wallons qui tirent la moyenne nationale vers le haut. D'une manière générale, la plupart des utilisateurs n'occupent que des portions limitées et très variables du territoire des « usages possibles » des TIC. Le manque d'utilité perçue constitue le principal obstacle à l'extension du territoire d'usages.

Pour peu que l'on apprécie à sa juste valeur le caractère limité de l'évaluation des compétences numériques issue des enquêtes quantitatives, il y a un contraste important entre les compétences déclarées par les utilisateurs dans le domaine de l'ordinateur et dans le domaine d'internet. Au-delà de 25 ans, un cinquième à un quart des utilisateurs, selon l'âge, déclarent ne pouvoir réaliser aucune des tâches informatiques listées par Eurostat, alors que très peu déclarent ne pas pouvoir réaliser les tâches relatives à internet. En outre, ce type de mesure met en évidence des disparités importantes entre les hommes et les femmes pour toutes les tâches à connotation très technique. Par ailleurs, la « polyvalence » face à l'ordinateur et à internet croît avec le niveau d'instruction.

La grande majorité des utilisateurs ont acquis leurs compétences TIC par la pratique et par l'autoformation. La formation scolaire ne joue un rôle significatif que pour les plus jeunes et pour les plus diplômés.

Dans les comparaisons avec les pays voisins, et si l'on fait abstraction d'écarts importants en matière de fracture numérique au premier degré, la Belgique compte une proportion élevée d'utilisateurs assidus d'internet, mais ce n'est certainement pas dû à l'utilisation d'internet au travail : dans ce domaine, la Belgique se situe loin derrière ses voisins, alors que les structures économiques ne sont pas très dissemblables. L'éventail des utilisations d'internet est plus restreint en Belgique que dans les pays voisins. Enfin, pour certaines utilisations dans le domaine culturel et commercial ou en matière de communications avancées, la Belgique se situe en dessous de la moyenne de l'Europe des 27. La mesure des compétences internet selon Eurostat donne le même positionnement.

Véronique Laurent et Gérard Valenduc
Novembre 2009