AB-REOC
BV-OECO

Association belge de recherche et d'expertise des organisations de consommateurs - (asbl)
Belgische Vereniging voor Onderzoek en Expertise voor de Consumentenorganisaties - (vzw)

Réduire la fracture numérique pour l'ensemble des consommateurs dans la société

Étude 2022

Auteures : Leen De Cort
et Virginie Van Overbeke

Contenu

1. INTRODUCTION 2

1.1 Introduction générale 2

1.2 Quelques chiffres concernant la Belgique 3

1.2.1. PROBLEME D'ACCES 5

1.2.2. PROBLEME DE COMPETENCE 8

1.2.3. LA FRACTURE NUMERIQUE D'UTILISATION 10

2. FRACTURE NUMÉRIQUE : ANALYSE SELON LE PROFIL TYPE 11

2.1 Fracture numérique et personnes en difficultés financières 11

2.2 Fracture numérique et personnes en situation de handicap et/ou ayant des problèmes de santé 14

2.3 Fracture numérique et personnes âgées 17

2.4 Fracture numérique et chercheurs d'emploi 22

2.5 Fracture numérique et rapport des genres 23

2.6 Fracture numérique et niveau d'éducation 25

2.7 Fracture numérique et composition familiale 27

AB-REOC
BV-OECO

Association belge de recherche et d'expertise des organisations de consommateurs - (asbl)
Belgische Vereniging voor Onderzoek en Expertise voor de Consumentenorganisaties - (vzw)

Contact :
Boulevard du Roi Albert II, 16
1000 Bruxelles
Editeur responsable : Jean-Philippe Ducart

3. FRACTURE NUMERIQUE AU SEIN DE DIFFÉRENTS SECTEURS DE LA SOCIÉTÉ 30

3.1 Fracture numérique vis-à-vis du gouvernement 30

3.2 Fracture numérique vis-à-vis de la santé 35

3.3 Fracture numérique vis-à-vis du secteur financier (banques et assurances) 41

3.3.1. BANQUES 41

3.3.2. ASSURANCES 47

3.4 Fracture numérique et relations commerciales en général 48

3.5 Fracture numérique vis-à-vis du secteur de l'énergie 52

3.6 Fracture numérique vis-à-vis de la mobilité 54

3.7 Fracture numérique vis-à-vis de la défense des droits des consommateurs 57

3.7.1. LE PAIEMENT DES FACTURES 57

3.7.2. LE NON-RECOURS AUX DROITS 58

3.7.3. DÉFENSE DES DROITS 59

4. APERCU DES INITIATIVES ACTUELLES 62

4.1 Les initiatives législatives 62

4.2 Les initiatives sur le terrain 65

5. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS 67

1. INTRODUCTION

1.1 Introduction générale

1. La Fondation Roi Baudouin explique que le numérique peut notamment servir d'accélérateur d'inclusion sociale[1]. Elle constate toutefois que 46% des Belges de 16 à 74 ans présentent une vulnérabilité numérique (39% d'utilisateurs faiblement compétents ajoutés à 7% de non-utilisateurs) et n'ont de ce fait pas un accès suffisant ni aisé à des services essentiels, ce qui entrave leur participation au sein de la société et entraîne une perte d'autonomie. Cela peut générer un sentiment d'abandon mais il y a là un rôle primordial à jouer par le réseau personnel : la famille, les amis, les acteurs sociaux et les acteurs de l'inclusion digitale.

Ces dernières années, la numérisation massive de la société a mis en lumière les inégalités face aux technologies numériques émergentes, que ce soit en termes d'accès, d'usage, de connaissances ou de compétences. Aujourd'hui, la société numérique est partout : dans nos transports (par ex. : apps. STIB/De Lijn ou SNCB), dans nos rapports avec les services publics (ItsMe, MyminFin, My e-Box, Tax-on-web, My Handicap, votreamende.be), dans nos contacts avec notre ville et entités locales (services communaux, stationnement), dans nos dossiers médicaux (MaSanté, apps. des mutuelles), avec notre banque (apps. bancaires, réductions des guichets physiques et du nombre d'agences), au travail (télétravail, intranet, fiches de salaire numériques), à l'école (cours à distance, inscriptions, les plateformes de paiement, les plateformes de bulletins, etc.), pour accéder à la connaissance et à la culture et bien entendu, dans notre sphère privée (groupes WhatsApp familiaux, réservation au restaurant). Internet est donc indispensable et est devenu un outil qui doit être accessible à tous.

Bien entendu, les inégalités numériques ont été exacerbées avec la pandémie mondiale de 2020 en raison de la digitalisation forcée de la société. À titre d'exemples, on a constaté des difficultés d'accès aux services bancaires et aux services publics ainsi que des problèmes causés par la tenue des cours à distance (entraînant parfois le décrochage scolaire), du télétravail forcé mais également l'isolement. Même si de moins en moins de ménages sont sans accès internet, on constate (voir exemples précités) que le nombre de domaines dans lesquels la fracture a un impact, se multiplie (allant même jusqu'à avoir un impact sur les prix payés par les consommateurs, par ex. en matière d'énergie).

2. Les raisons de ces difficultés sont diverses mais généralement, on appréhende la problématique de la fracture numérique sous l'angle de trois degrés de fractures auxquels sont associées des inégalités et recommandations propres[2]:

- **1er degré, la fracture de l'accès** : elle renvoie aux disparités relatives à l'accès aux équipements numériques (ordinateur, tablette, smartphone, etc.), à l'accès à une connexion internet et aux différences liées à la qualité des équipements et de la connexion;

- **2ème degré, la fracture relative aux compétences numériques** : elle renvoie aux disparités relatives aux compétences nécessaires pour utiliser les technologies de l'information et de la communication (TIC) et pour en accélérer les usages;

- **3ème degré, la fracture de l'usage** : elle renvoie aux disparités relatives à l'intensité et au type d'usages par les utilisateurs, une fois la barrière de l'accès surmontée, des services et informations accessibles en ligne.

3. Ces degrés de fracture seront examinés plus en détails au point II de la présente étude. Nous pointerons les facteurs discriminants (tels que les tranches d'âge, le niveau d'éducation et le niveau de revenu du ménage). Ensuite, dans une troisième partie, nous examinerons la problématique par rapport aux différents secteurs de la société.

En effet, nous pensons qu'il est important de pouvoir décrire les freins concrets auxquels les personnes en situation de fracture numérique se heurtent régulièrement. Au cours d'une des interviews menées pour la réalisation de cette étude, un

de nos interlocuteurs a expliqué cela de la manière suivante : « Vous verrez souvent que, d'une part, la numérisation est une opportunité, mais en même temps, que de nombreux problèmes spécifiques se poseront à la suite desquels les opportunités sont paralysées par des obstacles spécifiques qui se présentent. Il reste encore un très grand pas à franchir pour éliminer les barrières. Vous ne pouvez supprimer les barrières que si elles deviennent visibles. Si elles sont rendues visibles par les groupes cibles, ceux-ci doivent également disposer d'une plate-forme accessible, où ils peuvent le rapporter. Et la prochaine étape est que quelque chose soit réellement fait à ce sujet. »

4. Face à la fracture numérique, et afin de s'inscrire dans une politique d'inclusion sociale, les autorités ont mis en place, initialement en 2005 et 2011, deux plans nationaux de lutte contre la fracture numérique. Depuis lors, nous nous apercevons qu'il y a des améliorations en termes d'inclusion mais que des efforts importants sont encore à fournir tant par les différents niveaux d'autorités que par le secteur privé. D'autant plus que la Fondation Roi Baudouin nous apprend que la Belgique est le pays le plus inégalitaire en matière d'accès à internet pour les ménages à faibles revenus, comparé à la moyenne européenne.[3]

Cela a également été confirmé cette année par le rapport annuel de la Commission européenne sur l'indice de l'économie et de la société numérique (DESI – Digital Economy and Society Index) qui classe la Belgique en 18ième place concernant les compétences numériques globales de base de la population belge.[4]

5. Parallèlement à toutes les considérations et recommandations que cette étude abordera, il y aura toujours, du moins dans un avenir proche, des citoyens présentant un profil d'analphabétisme numérique et/ou ne voulant volontairement pas prendre le train du numérique. Même si cela sort quelque peu du cadre de l'e-inclusion, cette catégorie de la population ne doit certainement pas être oubliée.

6. Après avoir exposé quelques chiffres pertinents pour aborder la thématique de l'inclusion numérique, l'étude s'efforcera tout d'abord de définir la notion de fracture numérique ainsi que les différentes réalités qu'elle recouvre. Ensuite, l'identification des personnes « vulnérables » numériquement sera examinée. Enfin, nous analyserons la fracture numérique face aux différents secteurs de la société comme les banques, la mobilité ou encore le secteur public.

1.2 Quelques chiffres concernant la Belgique

7. « En Belgique, la fracture numérique est certes inférieure à la moyenne européenne de la zone UE28 (9,5%) mais elle reste supérieure à celle des quatre pays frontaliers, bien que se rapprochant de la valeur du voisin français (6,7%). Une réduction appréciable de la fracture numérique en Belgique est donc possible, surtout si on la compare aux trois pays frontaliers où celle-ci se situe d'ores et déjà sous le seuil de 5 % : le Luxembourg (2,9%), les Pays-Bas (2,4%) et l'Allemagne (4,7%) qui est passée sous ce seuil en 2019. »[5]

Commençons l'étude avec un élément positif : concernant le degré d'accès, la fracture numérique est passée sous le seuil de 13% à partir de 2014 et sous le seuil de 10% depuis 2017[6]. En 2022, il n'y avait que 6% des Belges qui n'avaient pas accès à internet[7]. Cette évolution ne peut être que saluée.

Néanmoins, cette « bonne nouvelle » doit être tempérée en fonction des nouvelles exigences que les technologies nous imposent davantage chaque jour.

8. Dès 2003, il a été signalé que la fracture numérique se creusait, passant de l'inégalité de possession de l'accès à internet à l'inégalité de compétences et d'utilisation de celui-ci. Cela a été confirmé en 2021.

La fracture numérique en termes de possession a été comblée dans une large mesure (seuls 6% n'auraient pas accès à internet), mais la fracture numérique de l'utilisation n'a fait que s'approfondir. Or, « la dématérialisation des services suppose l'autonomie des individus. Par exemple, dans le cas de l'e-administration, la charge administrative passe de l'administration publique vers l'individu. Celui-ci devient responsable de son autonomie dans ses démarches administratives en ligne. Il doit s'informer et se former de façon autonome à l'utilisation des TIC. »[8,9]

Cette crainte se confirme dans le dernier baromètre de l'inclusion numérique de la Fondation Roi Baudouin, qui constate de faibles compétences numériques, surtout par rapport aux exigences de sécurité actuelles (voir paragraphes numéros 18 et suivants).

Dans un certain nombre de domaines, cet écart continuera à se creuser dans un avenir proche. Nous pensons principalement aux projets concernant la mobilité multimodale (qui sera quasiment obligatoire et uniquement disponible via des applications numériques) ou encore l'énergie (pour laquelle les consommateurs ne pourront profiter pleinement des avantages du compteur intelligent que s'ils peuvent y répondre techniquement).

9. Les différentes formes de fracture numérique ont évidemment un impact combiné. Statbel dispose de statistiques concernant d'une part la population entière et d'autre part, les personnes qui, durant les trois derniers mois, ont utilisé internet. Par exemple, en ce qui concerne l'e-Banking, on constate que la différence dans la catégorie des ménages avec le revenu le plus bas est assez grande (65% des personnes répondent faire de l'e-Banking; et si on ne regarde que les personnes-utilisateurs d'internet, il s'agit de 72%, soit une différence de 7%).

Cependant, dans les ménages les plus aisés, 91-92% des personnes interrogées utilisent l'e-Banking et l'accès à internet n'y joue plus un rôle. C'est surtout dans les ménages du quintile de revenus 1 et 2, que l'écart entre les utilisateurs et les non-utilisateurs d'internet semble se creuser. Il s'agit évidemment des ménages qui ont le moins souvent internet à leur domicile (12% des ménages du premier quintile de revenus n'ont pas internet à domicile).

De plus en plus de ménages disposent d'internet (entre autres, grâce à l'effet « COVID »). En 2022, le rattrapage des ménages les plus pauvres est le plus marqué. En 2021, il y avait encore 23% des ménages disposant des revenus les plus bas qui n'avaient pas encore accès à internet. En 2022, ce chiffre a donc chuté à 11%. Nous avons également regardé pour quelques secteurs si l'augmentation de l'accès au numérique pour ces ménages a aussi causé une augmentation au niveau de l'utilisation. L'acceptation de l'e-Banking par exemple (également en hausse de 10%) pourrait en partie s'expliquer par de nouvelles mesures d'accès à une connexion internet pour ce type de ménages. Ce lien est toutefois moins clair pour les autres secteurs examinés dans le cadre de cette étude.

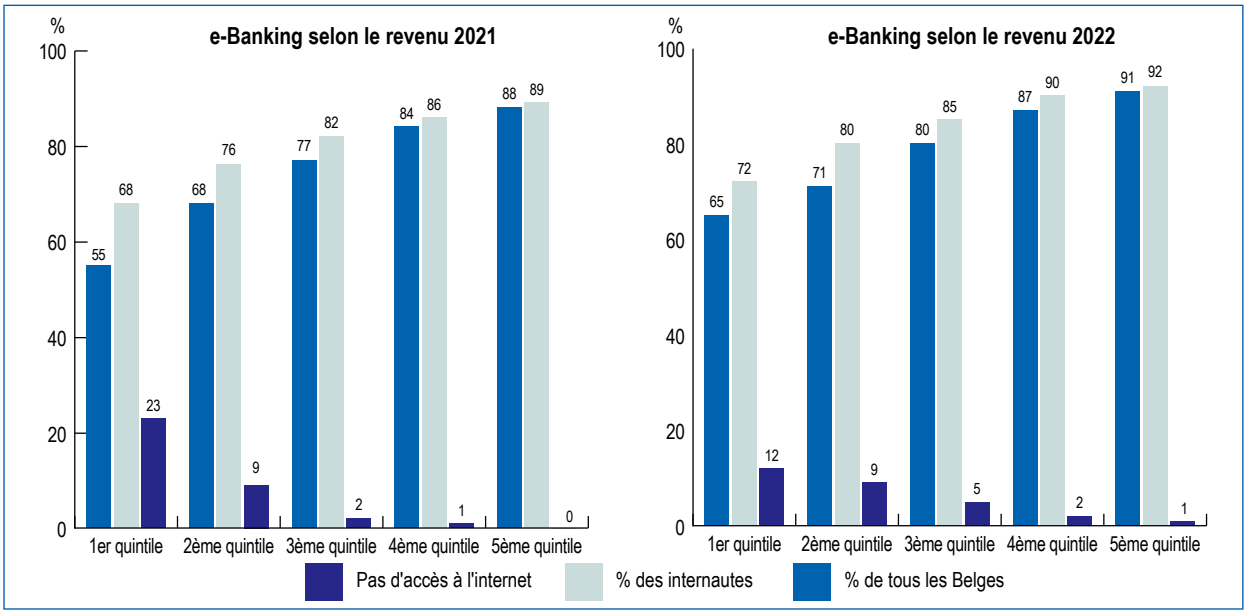

Figure 1- e-Banking selon le niveau de revenu- chiffres Statbel 2021 et 2022.

Au cours de cette étude, nous mettrons régulièrement en évidence ces deux éléments afin de donner une première impression sur le type de fracture numérique qui est en jeu. Concernant les passages pour lesquels on a préféré travailler différemment, cela sera spécifié à chaque fois.

1.2.1. PROBLEME D'ACCES

10. En 2008, 51% des Belges n'avaient jamais eu recours à l'informatique, alors qu'en 2021, seuls 6% de la population n'y avait pas accès.[10]

Le pourcentage des ménages sans internet est 2 fois plus élevé (12%) au domicile des personnes seules (un adulte sans enfant). L'absence de connexion internet au domicile touche nettement plus les ménages dont le revenu mensuel net se situe dans le quintile de revenus le plus bas (12%) que ceux dont le revenu mensuel net est supérieur à ce montant (3%).[11]

11. Digital Wallonia y décèle un « effet COVID » qui, selon elle, a contribué à renforcer l'équipement des ménages : 18% des ménages ont acquis durant cette période des ordinateurs, des tablettes, des smartphones, des écrans ou encore des webcams. Les raisons avancées sont principalement : les nécessités de la scolarité des enfants (57%) et du télétravail (42%) mais parfois aussi pour garder le contact avec les proches (12%). Néanmoins, 10% des ménages actifs avec enfant(s) signalent que leur équipement reste insuffisant pour les besoins du télétravail et des études de tous les membres du foyer.[12] Le pourcentage de domiciles wallons sans connexion internet est passé de 10% (en 2019) à 6% en 2021 (d'ailleurs, 4% ne disposait pas d'un terminal numérique).

12. Toutefois, ces chiffres généraux doivent faire l'objet d'un certain nombre de remarques. En effet, il faut aussi faire une distinction entre l'accès fixe et l'accès mobile car ces deux formes d'accès servent différents objectifs :

- Pendant la crise de la COVID-19, l'importance de l'internet fixe était clairement perceptible, en particulier dans le cadre de la smartschool ou pour le télétravail.

- L'internet mobile quant à lui s'est avéré indispensable à différents moments (COVID-safe ticket, formulaire

de localisation des passagers, achat de billets pour les transports en commun, etc.).

Si l'on regarde les statistiques de possession des deux appareils les plus communs (le laptop est souvent utilisé pour l'internet à domicile et le smartphone pour l'internet mobile), on constate que l'écart de possession est plus grand pour les laptops que pour les GSM's.

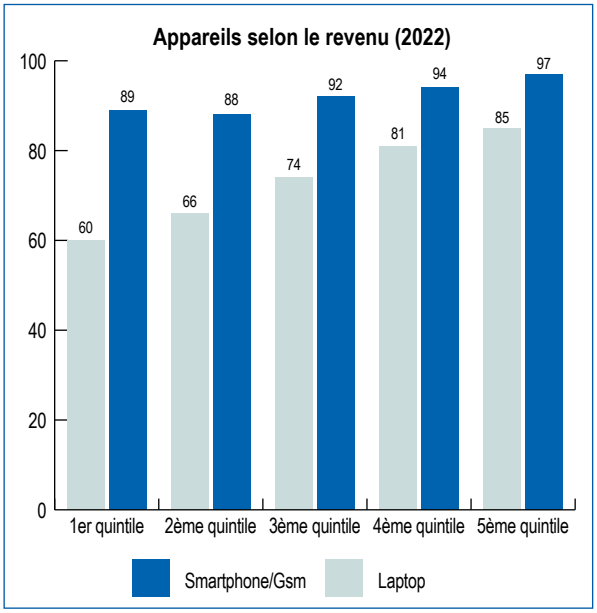

Figure 2- type d'appareils présents dans le ménage selon le niveau de revenu- chiffres Statbel 2022.

Le baromètre 2022 de l'inclusion numérique de la Fondation Roi Baudouin nous apprend qu'en 2021, 17% des utilisateurs d'internet ne disposaient que d'un smartphone comme unique moyen de connexion à internet. Mais parallèlement à cela, la part d'usagers « multi-connectés » est passée d'une personne sur deux (50%) à plus de 3 utilisateurs sur 5 (68%).[13]

Pour les familles à faibles revenus, on constate en général qu'un seul et unique appareil est disponible (souvent, ce n'est qu'un smartphone).[14] Selon les chiffres de Statbel, les ménages les plus pauvres ont en moyenne 0.9 laptops à la maison. Les ménages les plus aisés en ont 1,9. La situation reste particulièrement précaire auprès des ménages monoparentaux (qui, en moyenne, ne disposent que d'1.1 appareil connecté par ménage)[15].

13. Ce qui n'est pas visible dans les chiffres est la qualité de ces appareils ainsi que la connexion et les logiciels. D'autres études montrent également l'émergence de nouvelles formes de fractures numériques, dont une liée au « type d'accès à internet »[16]. De tels problèmes sont également apparents dans l'étude FTU/UCLouvain, qui rapporte que : « Bien que le smartphone permette de réaliser toute une série d'actions quotidiennes du bout des doigts axées sur la communication, les loisirs, la mobilité ou la vie courante, il convient difficilement à la réalisation de certaines démarches plus longues et complexes (p.e. un formulaire à remplir auquel il faut joindre des documents), ou à certaines activités (p.e. suivre un cours ou formation) car leurs ergonomie ou leur capacité de mémoire et de stockage est plus limitée. »[17]

La qualité et l'âge de l'appareil et du software jouent aussi un rôle important. En effet : « des citoyens sont privés de l'accès à leur compte en banque chez Belfius en raison d'un système d'exploitation jugé trop ancien, l'institution étant passée à Windows 10 ».[18] Les updates des applications sont souvent nécessaires pour des raisons de sécurité; cela veut dire qu'il reste une fracture numérique d'accès qui est rarement mesurée, et donc généralement pas prise en compte lors des études. Par exemple, selon une enquête de l'AB-REOC (2022), 7% des belges qui possèdent un ordinateur, travaillent sur une version de Windows qui est plus veille (XP, vista, 7, 8 ou plus ancien).

14. Les deux types de connexion internet sont tout aussi importants mais le gouvernement belge n'accorde qu'un tarif social pour la connexion fixe. En outre, les tarifs belges sont parmi les connexions fixes les plus chères de l'UE, et également pour les offres groupées.[19]

En effet, concernant « les prix des services télécom résidentiels disponibles en Belgique et dans les pays voisins (Allemagne, France, Luxembourg, Pays-Bas et Royaume-Uni), la Belgique se classe quasi systématiquement parmi les

trois pays les moins bon marché parmi les six étudiés. […] Concernant les services mobiles seuls, la Belgique semble plutôt compétitive en ce qui concerne les besoins mobiles de base (c.- à-d. avec peu de minutes voix et peu de data), mais de plus en plus onéreuse par rapport à ses voisins, à mesure que les besoins voix et data augmentent. »[20]

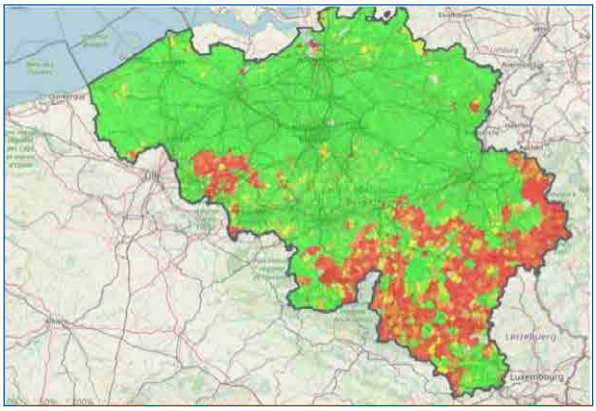

Figure 3 carte de couverture internet 100 Mbps (https://www.bipt-data.be/nl/projects/atlas/landline).

15. En plus de cela, la qualité de la connexion internet par câble n'est pas identique sur tout le territoire belge. Par exemple, parmi les 94% des ménages wallons avec une connexion internet, il n'y a que 57% des utilisateurs qui considèrent que cette connexion est stable et satisfaisante et 12% la jugent faible (coupures et lenteurs régulières).[21,22]

Les règles régissant l'élément géographique du service universel[23] donnent droit à un accès internet fonctionnel. Faute d'avoir désigné un fournisseur pour ce service universel, 31.000 ménages belges n'ont pas un accès à internet avec une vitesse d'au moins 1MBpS. Ce 1 MBps est, selon l'IBPT, la vitesse nécessaire pour « consulter internet et rédiger des e-mails ».[24] Le gouvernement a décidé en 2021 de fournir un effort supplémentaire pour que tous les ménages belges aient une connexion à internet d'au moins 100 Mbps, et afin de pouvoir désigner des fournisseurs « prestataires du service universel » dont la désignation est limitée à des zones spécifiques (articles 71 et 49/1 de la loi du 13 juin 2005, tels que modifiés par les articles 90 et 118 de la loi du 21 décembre 2021 portant transposition du code des communications électroniques européen).[25] Si on tient compte de cette nouvelle limite de vitesse, c'est 138.000 ménages qui ne disposent pas d'un accès internet d'au moins 100 Mbps.[26]

Cependant, c'est un problème qui pourrait être résolu avec la nouvelle technologie de la fibre. Après tout, les câbles à fibre optique peuvent transmettre des données sur une plus longue distance. Néanmoins, le prix de la technologie étant plus cher pour l'opérateur, le prix de l'abonnement risque également d'augmenter.[27] De plus, aujourd'hui, le tarif social ne prendrait pas en compte pareille augmentation tarifaire car il s'agit pour l'instant d'une réduction plafonnée à 11,5€ par mois sur les factures télécom. Toutefois, à partir de 2024, le tarif social permettra à ses bénéficiaires d'obtenir un abonnement internet fixe plafonné à maximum 19 euros par mois, et pour les ménages qui préfèrent une offre regroupant connexion internet et télévision, ceux-ci pourront bénéficier d'un tarif social de 40 euros par mois.[28]

16. De plus, la fracture numérique de la possession (voir ci-dessous) devra également être surveillée dans le futur :

- Les chiffres de Statbel (2021)[29] montrent que 7% des Belges qui n'effectuent pas d'achat en ligne, ne le font pas car ils ne possèdent pas de carte de paiement leur permettant de payer via une application ou un site web (souvent une carte de crédit est nécessaire). Parmi eux, les chômeurs sont surreprésentés (14% des chômeurs qui n'ont pas acheté en ligne ont donné cette raison).

- Nous nous dirigeons de plus en plus vers un environnement numérique intégré. Le meilleur exemple est la "maison intelligente", dans laquelle le compteur intelligent peut être relié à toutes sortes de systèmes domotiques intelligents. Les chiffres de Statbel 2022 montrent que 29% des Belges utilisent au moins un appareil ou un système connecté à internet (19% des ménages avec un revenu du premier quintile disposent d'un appareil connecté; 40% des ménages avec un revenu du 5ème quintile).[30]

17. *La fracture numérique du premier degré semble donc s'être réduite sous l'impulsion de la crise sanitaire. Mais, il faut tout de même nuancer ce constat. La fracture numérique du premier degré doit être redéfinie : l'important n'est pas d'avoir un terminal numérique, mais la qualité et l'âge de celui-ci. De plus, les études doivent accorder encore plus d'attention à la puissance du réseau.*

En outre, comme nous le verrons au point III.4, la mémoire du terminal (et plus spécifiquement du téléphone portable) est également importante, tout comme l'âge du système d'exploitation. Plus l'équipement informatique est ancien, plus longtemps son utilisateur restera en marge de l'autoroute numérique. Enfin, d'autres évolutions, comme les objets connectés, vont également creuser davantage la fracture numérique du premier degré. Il y a encore trop peu de données sur ces points.

1.2.2. PROBLEME DE COMPETENCE

18. Le problème de compétence n'est pas une question binaire (oui/non). Il existe différents degrés de compétences et celles-ci évoluent au cours du temps.

En 2021, environ 5 personnes sur 10 (51% des individus de 16 à 74 ans dont 52% de femmes et 57% d'hommes) présentaient des compétences numériques générales, au moins de base. On peut donc conclure que 49% des individus présentaient un risque en 2021 (dont 20% avec un risque accru car leurs compétences étaient proches du néant, ou même complètement absentes)[31]. Ce constat alarmant a été confirmé par le Baromètre 2022 de la Fondation Roi Baudouin qui explique que 46% des Belges présentent une vulnérabilité numérique (soit quasi un belge sur deux âgé de 16 à 74 ans !), dont 7% de non-utilisateurs, 3% de personnes n'ayant aucune compétence, 5% ayant des compétences limitées, 12% de personnes disposant de compétences très basses et 19% disposant de compétences basses. Ce chiffre a donc augmenté de 6%" door "Ce chiffre de 46% a donc augmenté de 6 points de pourcentage depuis 2019".[32] Cette augmentation est encore plus marquée (+18%) pour les individus titulaires au maximum d'un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur et ceux disposant de faibles revenus (moins de 1.400€ mensuels). « L'écart entre les individus les plus diplômés et les moins diplômés, auparavant de 38%, s'élève désormais à 48%. »

Toutefois, il ne s'agit pas d'un recul dans les connaissances déjà établies des Belges. La raison de ce déclin est la suivante : la Commission européenne a revu en 2021 l'indicateur composite (le Digital Skills Indicator 2.0[33]). Les compétences numériques reprises dans le nouvel indicateur sont désormais divisées en 5 domaines spécifiques (Maîtrise de l'information et des données, Communication et collaboration, Création de contenu numérique, Sécurité et Résolution de problèmes).

Par exemple, en ce qui concerne la compétence de sécurité, le consommateur belge est peu informé : 28% des Belges manquent complètement de notions de base et 26% ont une connaissance limitée[34]. Les compétences de sécurité testées étaient les suivantes : pouvoir contrôler s'il s'agit d'un site sécurisé, lire la politique de vie privée, restreindre l'accès à la géolocalisation, restreindre l'accès à son profil des réseaux sociaux, refuser l'utilisation des données personnelles à des fins publicitaires et modifier les paramètres des cookies.

De plus, selon la Fondation Roi Baudouin, cette détérioration serait liée notamment au fait que les compétences numériques existantes ne sont pas suffisamment régulièrement actualisées. En effet, les exigences des compétences en matière de maîtrise des technologies évoluent très rapidement et les citoyens ne parviennent pas toujours à suivre. Ces compétences ne sont pas stables et donc pas acquises une fois pour toutes. En effet, « la nature des compétences numériques évolue au fil des innovations et des nouveaux usages qui se déploient dans la société. […] De plus, les usages considérés aujourd'hui comme communs se diversifient progressivement et demandent des compétences toujours plus élevées sur le plan de l'abstraction et de la

compréhension de « l'architecture numérique ». Par ailleurs, le développement de l'identité numérique, par le biais des réseaux sociaux et des actes opérés en ligne (liés aux démarches bancaires, au commerce, à l'administration, à la santé, à la mobilité, etc.), génère une multitude de données numériques. La hausse du nombre de services en ligne et du recours à une identité numérique met en évidence de nouveaux enjeux autour de la capacité de chacun à pouvoir naviguer sur internet de manière éclairée. »[35]

19. De son côté, Digital Wallonia a comparé ces profils avec ceux examinés fin 2020 par IMEC en Flandre. Ainsi, en Wallonie, elle constate un nombre nettement plus faible de « passionnés » et de « compagnons »[36] (29% ensemble, contre 43% en Flandre). À l'inverse, le nombre d'éloignés du numérique est plus important en Wallonie (32% contre 18% en Flandre), ce qui confirme une fracture numérique de compétence plus forte au sud du pays.[37]

Néanmoins, concernant la fracture relative aux usages du numérique, Digital Wallonia constate que le groupe de wallons avec une maturité faible ne s'est réduit que de 21% à 18% en 2021. D'autre part, 32% des wallons sont classés comme « éloignés » du numérique sur base de leurs attitudes vis-à-vis de ces technologies et peuvent raisonnablement être associés à une fracture de 3ème degré (capacité à exploiter le numérique au profit de son propre développement).[38]

20. Ici également, la crise de la COVID a poussé une grande partie des Belges vers des connaissances plus numériques. En 2020, en Wallonie, on a constaté une lente progression des compétences et de la maturité numérique. Selon digital Wallonia, l'évolution des compétences numériques reste modeste, mais positive et conduit à une progression globale du sentiment de compétence de 56 à 59%. Cette évolution positive est nettement plus marquée chez les femmes (+4,7) que chez les hommes (+0,3). Néanmoins, ces compétences ne sont jugées suffisantes que par 76% de la population active et sont même considérées comme réellement insuffisantes par 20% (+2). En effet, 35% de la population (11 points de plus qu'en 2019) souhaitent bénéficier de formations pour améliorer leur maîtrise du numérique, dont 49% des étudiants, ainsi que 44% des employés et des chômeurs.

21. Le lien entre la connaissance de l'informatique et l'utilisation de certains moyens de communication électronique est entre autres démontré par une étude menée par Dignity[39] qui explique que le risque d'exclusion numérique est par exemple plus élevé lorsque la personne doit installer elle-même une application mobile et utiliser l'internet mobile. La communication via par exemple un site web, semble donc moins problématique.[40]

22. Néanmoins, la fracture des connaissances numériques est plus qu'un simple déficit de connaissances informatiques. La plupart des acteurs de terrain des EPN[41] parlent de la capacité des citoyens à comprendre le français écrit : « Nous sommes très dépendants du niveau de lecture des personnes et de la compréhension de la langue. »[42] C'est le constat que fait notamment l'ASBL Lire et Ecrire : « Une grande partie du public ne sait pas lire et écrire mais souvent ne maitrise pas le français. Il y a d'abord l'apprentissage du langage oral. L'introduction du numérique dans les formations alpha ne s'organise que lorsque les participants savent lire le français. Tous relèvent que la barrière de la langue, la lecture, l'écriture, le fait de manipuler un clavier est très complexe. Ce sont des freins importants à l'utilisation du numérique. » De plus, les citoyens ont des difficultés importantes pour utiliser les services en ligne. « L'interface est remplie de textes longs et compliqués, l'ergonomie n'est pas facile d'utilisation surtout sur un téléphone. »

Cette problématique est loin d'être marginale. En Belgique, on estime qu'1 adulte sur 10 éprouve des difficultés à lire et à écrire[43]. Cette problématique a été abordée également lors de l'interview réalisée avec les représentants du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapés (« CSNPH ») sur laquelle nous reviendrons au point II.2. Ils plaident à cet égard pour un langage plus clair sur les sites internet essentiels.

23. *Nous constatons que la fracture des compétences numériques ne s'est pas réduite et même pire, elle s'est significativement détériorée. Pour endiguer les vulnérabilités des compétences numériques, il est indispensable de les développer régulièrement, ce qui n'est pas chose aisée car les nouvelles exigences numériques sont imprévisibles et de nouveaux champs de compétences émergent chaque jour. Or la compréhension du fonctionnement des différents systèmes est essentielle pour pouvoir participer à ce monde.*

De plus, cette fracture ne se limite pas aux connaissances informatiques. Les connaissances linguistiques sont également d'une grande importance. Et de manière générale, on constate que les compétences numériques sont liées à la fois aux compétences en termes de sécurité, d'informations, de communications, de résolution des problèmes, etc. Les développeurs d'applications, par exemple, devraient être davantage sensibilisés à la manière de concevoir leurs messages dans un langage court et accessible (voir également points II.2 et III.1).

1.2.3. LA FRACTURE NUMERIQUE D'UTILISATION

24. Si l'on regarde les statistiques générales de Statbel, il apparaît qu'en 2022, 94% des Belges affirmaient avoir utilisé internet au cours des trois derniers mois. 4% déclarent encore n'avoir jamais utilisé internet (11% des retraités, 13% des femmes ayant un faible niveau d'instruction et 15% des personnes présentant un problème de santé grave et de longue durée).

D'autre part, nous constatons également que si quelqu'un utilise internet, il l'utilise dans la plupart des cas quotidiennement. 94% des utilisateurs utilisent internet quotidiennement (et si l'on considère une base hebdomadaire, 99% des utilisateurs utilisent internet au moins une fois par semaine).[44]

25. Ce n'est pas parce que vous avez un smartphone et que vous savez l'utiliser, que vous allez effectivement utiliser ces compétences pour la productivité économique (par exemple, améliorer les compétences, rechercher des emplois, etc.) ou pour augmenter votre capital politique ou social (par exemple, suivre les nouvelles, rassembler des informations pour décider pour qui voter aux élections, etc.). Les recherches montrent que plus les revenus sont élevés, plus on utilise internet comme un moyen de s'améliorer et d'avancer (par exemple, pour postuler à un emploi, suivre une formation, apprendre une langue). Plus le niveau d'éducation est faible, plus les personnes utilisent internet pour se divertir (par exemple, jouer, regarder des vidéos).[45]

Les différences en termes d'utilisation seront examinées plus en profondeur dans la 3ième partie de notre étude, à travers l'utilisation du numérique dans quelques domaines clés de la vie des citoyens-consommateurs.

26. *La fracture numérique de l'utilisation devrait donc être mieux suivie. Après tout, il est trop facile de supposer que les jeunes sont plus habiles sur le plan numérique parce qu'ils jouent sur un ordinateur depuis leur plus jeune âge. Cependant, il semble qu'il y ait un écart dans la nature de l'utilisation, la capacité à jouer ne donnant par exemple pas d'indication sur la capacité à effectuer des opérations bancaires. Il est important d'approfondir cette question (voir 3ème partie de notre étude).*

2. FRACTURE NUMÉRIQUE : ANALYSE SELON LE PROFIL TYPE

27. La fracture numérique doit également être analysée en fonction de différents facteurs. En effet, d'après les chiffres de Statbel, elle varie selon les tranches d'âge, le niveau d'éducation et le niveau de revenus des ménages. Dans ce chapitre, nous essayerons donc d'analyser de manière complète l'ensemble des difficultés selon les différents profils.

2.1 Fracture numérique et personnes en difficultés financières

28. En 2022, l'absence de connexion internet à domicile touchait nettement plus les ménages dont le revenu se situe dans le premier quintile (12%) que ceux dont le revenu mensuel net est supérieur (3%).[46] Comme constaté au paragraphe numéro 9, ce chiffre a chuté en 2022 par rapport à l'enquête 2021 (selon laquelle 23% des ménages avec un revenu relevant du 1er quintile, n'avait pas accès à internet à domicile).

29. Au sein des familles à faibles revenus, il n'y a souvent qu'un seul appareil disponible et c'est souvent un smartphone.[47] (cfr. paragraphe numéro 13)

30. De plus, les dépenses pour les télécommunications sont peu compressibles. En effet, les dépenses des ménages pour la composante « communications » sont en chiffres absolus quasiment identiques pour chacune des catégories de revenus. Et, tout comme les dépenses de logement, il s'agit d'une dépense nécessaire. L'importance du budget « communication » est plus grande au sein des ménages les plus pauvres (4,10%), comparé aux ménages les plus aisés (2,7% de leurs budgets annuels). Cela démontre donc l'importance du tarif social (cfr. paragraphe numéro 13, et conclusion du point II.1).

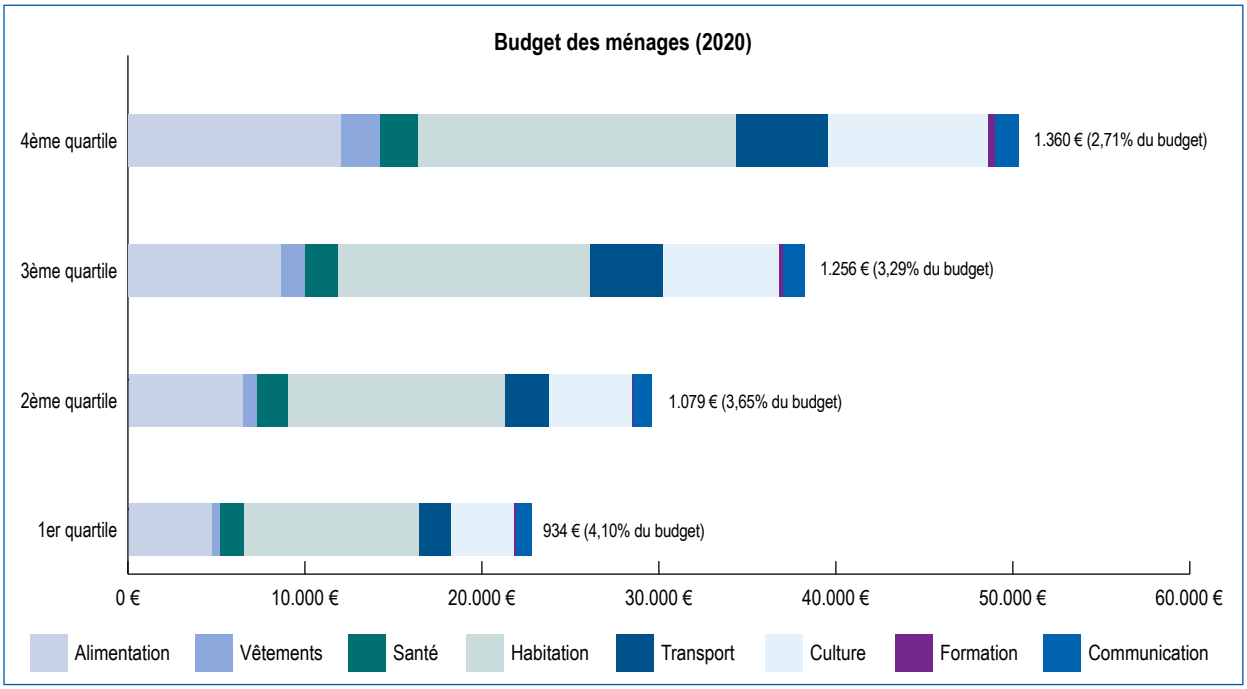

Figure 4- Dépenses télécom dans la totalité du budget des ménages, Statbel 2020.

En 2022, le prix d'achat du matériel informatique (23%) et le coût de la connexion internet (22%) ont été cités comme une des principales raisons pour ne pas avoir d'ordinateur à la maison.[48]

31. L'utilisation d'internet est également différente selon le revenu (par exemple, l'acceptation de l'e-commerce et de l'e-banking est dans une large mesure influencée par le niveau de revenus). La digitalisation lors de la crise COVID a également eu des effets différents selon les types de ménages. On constate ce progrès plus prononcé pour le premier quintile de revenus dans presque tous les domaines examinés.

Le COVID a eu un effet tant sur l'augmentation de l'e-commerce (jusqu'en 2021), que sur la diminution post COVID par la suite (en 2022). L'augmentation des achats e-commerce était plus prononcée pour les groupes d'internautes avec un revenu moins élevé (de 36% en 2019 pour le groupe avec les revenus les plus bas, à 57% en 2021. L'évolution relative pour le groupe le plus aisé était nettement inférieure (74% à 80%). De même, la diminution de l'e-commerce est également un peu plus prononcée auprès des internautes les plus pauvres (de 57% en 2021 à 50% en 2022) par rapport aux internautes aisés (de 80% en 2021 à 78% en 2022).

Concernant l'e-Banking, en 2022, il y a une augmentation assez remarquable dans son utilisation au sein du groupe avec les revenus relevant du 1er quintile (désormais 65% des ménages du 1er quintile de revenus utilisent l'e-Banking, contre 55% en 2021). Il s'agit d'une augmentation de 10 points de pourcentage. Les autres groupes de revenus n'ont augmenté que de 3 points de pourcentage en moyenne. Une des explications possibles se trouve dans les programmes de déploiement du matériel IT lors de la période de COVID. La différence entre le pourcentage de ces internautes utilisant l'e-Banking et la totalité des Belges utilisant l'e-Banking a diminué de moitié dans le groupe de revenus relevant du 1er quintile, et est resté stable pour les autres groupes de revenus.

L'augmentation de l'utilisation d'internet, et surtout de l'e-Banking, n'est pas sans danger lorsque l'on considère que la connaissance des mesures de sécurité en ligne est plus faible pour les ménages en situation de pauvreté (revenu du ménage dans le 1er quintile) : 35% de ces ménages n'ont même pas de connaissances de base pour mieux se protéger en ligne (moyenne pour les belges : 28%).[49]

32. Au paragraphe numéro 25, il a déjà été mentionné qu'une enquête internationale a constaté que plus votre revenu est élevé, plus les personnes utilisent internet comme un moyen de s'améliorer et de s' élever (p. ex., postuler à un emploi, suivre un cours, apprendre une langue).[50]

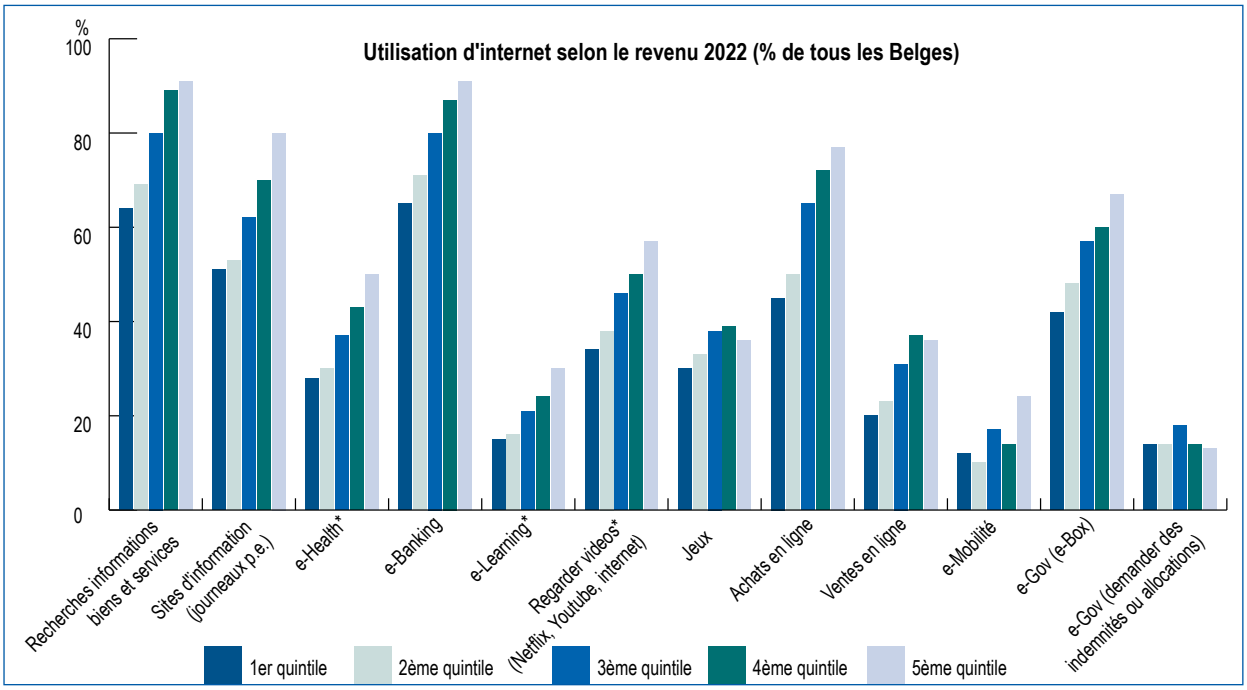

Figure 5- Utilisation d'internet selon le niveau de revenu- chiffres Statbel 2022.[51]

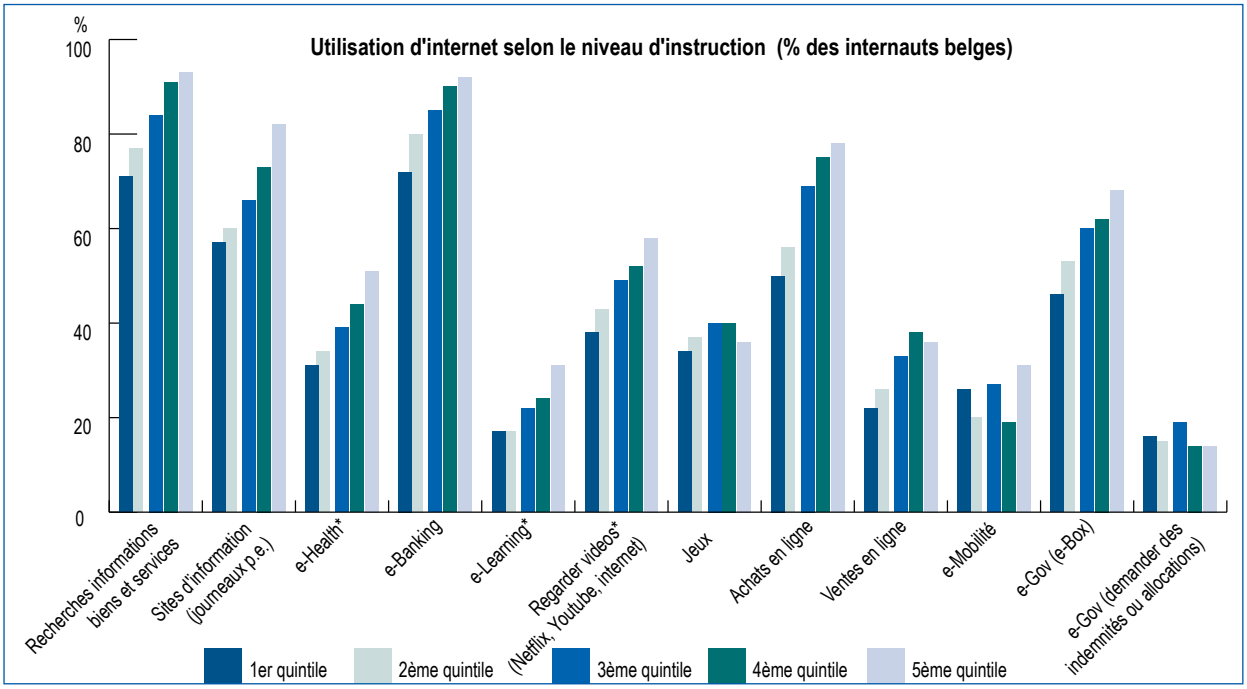

Figure 6- Utilisation d'internet selon le niveau de revenu (utilisateurs d'internet)- chiffres Statbel 2022.

33. *Comme déjà énoncé aux points I.2.1. et 1.2.3, la qualité des appareils et/ou de la connexion varie énormément en fonction du revenu. Les ménages les plus pauvres ont besoin d'un soutien supplémentaire pour être en mesure d'effectuer des connexions informatiques équivalentes. Les statistiques de Statbel montrent que les dépenses informatiques ne sont pas des coûts compressibles. Par conséquent, ces coûts pèsent plus lourdement sur le budget familial des personnes aux revenus les plus faibles. L'importance du tarif social pour l'internet fixe et mobile ne peut donc être minimisée. En ce qui concerne la fracture numérique en matière d'utilisation, force est de constater qu'il existe encore de grandes différences d'utilisation, et ce dans les différents domaines étudiés.*

Les aides fournies aux ménages du premier quintile lors de la période COVID ont eu des effets positifs. Il est nécessaire de continuer ces efforts : dans quelques années, les ordinateurs en question seront devenus obsolètes. Un effort continu est donc nécessaire. Les efforts en termes d'e-inclusion ne peuvent pas se limiter à des actions consistant à réduire la fracture numérique de possession. La connaissance plus limitée des mesures de sécurité en ligne rend les personnes avec les revenus les plus bas plus vulnérables vis-à-vis des fraudeurs.

2.2 Fracture numérique et personnes en situation de handicap et/ou ayant des problèmes de santé

34. Il existe également un problème majeur d'accès numérique pour les personnes handicapées, et/ou ayant des problèmes de santé. En Belgique, 8,3% des personnes déclarent être limités considérablement dans leurs activités usuelles à cause d'un problème de santé grave et de longue durée. 16% déclarent avoir des problèmes légers de santé de longue durée.[52] Si on regarde spécifiquement la situation des personnes ayant un handicap, selon Statbel, 8% de la population souffre d'un handicap.[53,54]

Le rapport 2022 de Statbel sur l'utilisation des TICS auprès des ménages comprend pour la première fois des pourcentages plus précis sur l'utilisation d'internet par les personnes présentant des problèmes de santé de longue durée (y compris des personnes avec un handicap). Ces chiffres démontrent donc pour la première fois l'existence de la fracture numérique pour les personnes en situation d'handicap.

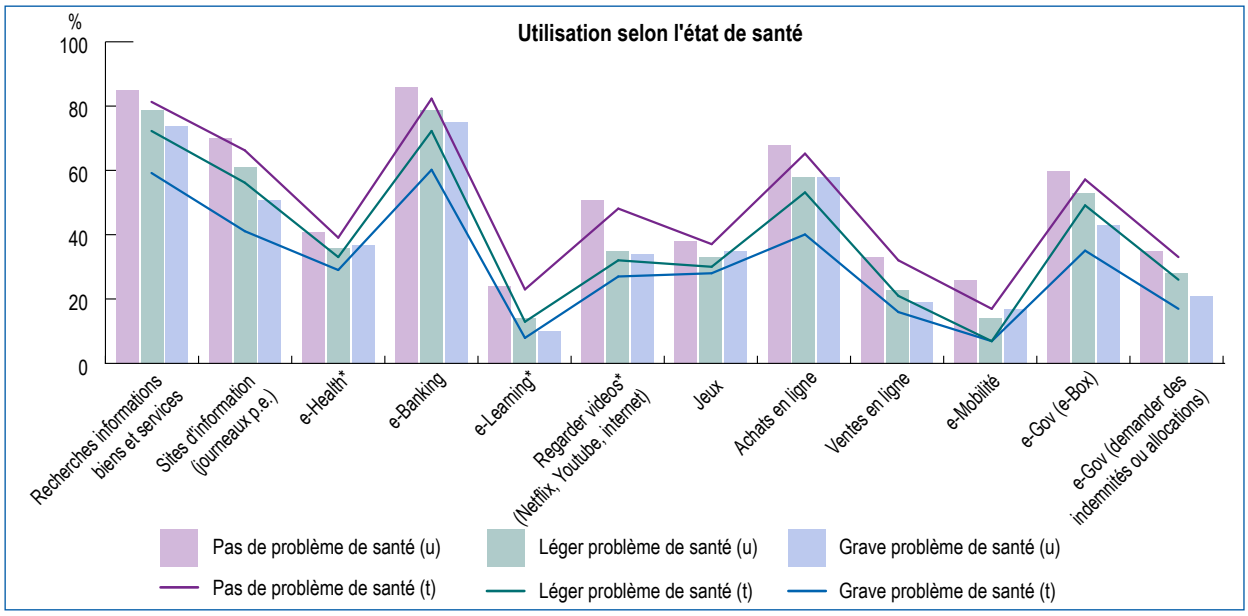

Figure 7- Utilisation d'internet selon la situation de santé, chiffres Statbel 2022.- t= % de tous les Belges; u=% des internautes belges

35. La question des personnes handicapées doit certainement être prise en compte lorsque l'on parle de fracture numérique. Lors de l'entretien avec des experts du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH), les représentants ont souligné à plusieurs reprises l'importance de prendre l'accessibilité pour les personnes handicapées comme point de départ lors du développement de nouvelles technologies et applications. Trop souvent, les concepteurs informatiques ne commencent à penser à rendre la technologie accessible à ces personnes qu'une fois qu'elle existe. Si les designers réalisaient un design accessible dès la phase de conception, ça serait beaucoup plus facile que de faire des ajustements par la suite.

Les personnes handicapées sont dans une situation particulière. D'une part, elles voient un grand potentiel dans un avenir numérique, mais d'autre part, elles craignent que si elles ne reçoivent pas les ressources et les conseils appropriés, la fracture numérique ne se perpétue davantage. « Les personnes handicapées voient souvent le développement numérique comme une opportunité. Mais d'un autre côté, il y a la crainte que par cette évolution, et en n'étant pas inclus dès le départ, de nouvelles barrières surgissent. Par exemple, le papier était la règle et l'option numérique l'exception.

Maintenant, c'est l'inverse. On craint qu'à l'avenir, seule l'option numérique existe. Si cette option leur est alors rendue impossible (par des seuils financiers ou substantiels), l'opportunité s'éteint, et seul la fracture demeure. » En outre, « le seul choix qui reste est celui de s'adapter. Et si l'adaptation n'est pas possible, c'est le découragement et puis l'exclusion. L'exclusion veut aussi dire qu'il y a peu de possibilités de revenir dans le circuit. Et ça c'est un grand danger, tant pour des personnes vieillissantes que des personnes d'origines culturelles différentes ». Dans la partie suivante de l'étude (Partie III), nous donnerons quelques exemples concrets de problèmes rencontrés par les personnes handicapées dans les différents secteurs de la société.

36. Selon le handicap, les écarts auxquels sont confrontés les personnes handicapées se situent aux différents niveaux de la fracture numérique :

- L'accès au matériel adéquat (hardware et software) n'est pas toujours aisé. Dans divers cas, le matériel adapté s'accompagne d'un surcoût (tant en termes de matériel que de logiciel). Par exemple, en termes de logiciels, des applications utiles sont souvent développées et gratuites au départ. Mais une fois que l'utilisateur s'est familiarisé avec l'appli, il devient tout d'un coup payant (on parle souvent de montants avoisinant les 90€ par mois).

- La fracture numérique des savoirs : elle est mise en avant par les associations de personnes en situation de handicap comme un réel problème, notamment pour les personnes en situation de handicap mental. Sur différents sites, la terminologie est très thématique (ex : données bancaires), peu organisée (achats sur internet), ou bien le site est trop peu utilisé, ce qui oblige l'utilisateur à se refamiliariser avec les plateformes numériques (ex. : énergie).

- La fracture numérique des usages est aussi souvent rendue plus difficile par des logiciels inaccessibles.

37. Depuis juin 2020, une directive européenne exige un accès facile à tous les sites web et applications des organismes gouvernementaux et des entreprises publiques. Mais dans la pratique, il apparaît que seulement 5% de ces sites sont déjà totalement inclusifs[55]. D'autre part, le moniteur de l'accessibilité de 2020[56] rapporte que 68% des sites web belges (publics et privés) sont peu ou ne sont pas suffisamment accessibles aux personnes handicapées. Cette étude indique que la plupart des problèmes sont relativement faciles à résoudre (d'autant plus si une attention y est portée immédiatement lors de la conception du site Web). Les chiffres de Statbel nous apprennent que les personnes avec des problèmes de santé de longue durée (54%) rencontrent plus souvent des problèmes lors de l'utilisation des applications ou

des sites gouvernementaux que les personnes sans problème de santé de longue durée (45%).[57]

38. En outre, cette directive présente un certain nombre de lacunes. En premier lieu, il est frappant que la directive accessibilité ne se prononce pas sur l'accessibilité intellectuelle (organisation logique de l'information, langage accessible, etc.) alors que c'est là que réside l'un des plus gros problèmes liés à l'accessibilité.

En outre, la directive ne s'applique qu'aux entreprises publiques et aux institutions publiques. En fait, le champ d'application de la directive serait mieux défini en tenant compte de la nature des activités, et non en tenant compte du caractère public/privé de l'entreprise. Les télécoms, l'énergie, l'eau, les activités bancaires, etc., toutes concernent des besoins de base d'une importance particulière, pour lesquels l'État s'efforce traditionnellement d'assurer une protection efficace des consommateurs. La directive devrait donc être applicable à ces entreprises.

Enfin, nous notons que les principes de base de la directive relatifs à l'accessibilité ne sont pas toujours pris en compte lors de l'élaboration d'autres règles relatives aux télécommunications. Nous nous référons ici, entre autres, aux règles européennes concernant le RGPD et les cookies, qui conduisent souvent à des pop-ups difficiles à comprendre et à des messages non transparents, ainsi qu'à des manipulations compliquées pour fermer les pop-ups en question. Les représentants des personnes handicapées nous informent qu'en pratique, ils rencontrent principalement des problèmes s'ils ne veulent pas accepter ou refuser purement et simplement les cookies, mais veulent faire usage de leur droit d'accepter ou de refuser par type de cookie (par ex. n'accepter que les cookies nécessaires).

39. En France, la transposition de la directive accessibilité a été mise à profit pour imposer des sanctions aux entreprises publiques qui enfreignent cette directive. Les représentants du CSNPH ne se déclarent pas contre une telle obligation. Ils soulignent qu'il existe d'autres priorités : « Ce que nous constatons en premier lieu, c'est qu'il existe en Belgique des directives et des réglementations, parfois différentes selon les régions du pays. L'harmonisation et la concertation entre les trois communautés sont nécessaires, et sur la base de ce règlement peuvent être élaborés des sanctions. Pour le moment, il y a encore trop de différences dans la conversion, mais aussi dans ce qui est communiqué à l'utilisateur, et dans la manière dont les questions sont posées ».

40. De plus, les règles ne résolvent pas tout. Il est nécessaire de sensibiliser les futurs développeurs de logiciels et titulaires de droits d'auteur. Par exemple, lors des formations bachelier et master en informatique, des cours « programmation éthique »[58] peuvent être une vraie plus-value. On a également testé cette idée lors de l'interview réalisée avec le Conseil Supérieur. Ce dernier était positif par rapport à l'idée et demande même d'aller plus loin : « En chaque profession, et dans chaque étude qui mène à une profession, la dimension du handicap, devrait être intégrée dans le cursus, et pas juste 2-3 heures de sensibilisations. Il y a de réels savoir-faire qu'il faut acquérir. »

41. *Nous soutenons donc que ces personnes doivent être prises en compte lors de la conception de nouvelles technologies car il s'avère bien plus efficace de les inclure dès le développement des technologies plutôt que de les rendre accessibles à un stade ultérieur du développement.*

Pour encourager les développeurs de logiciels à se concentrer davantage sur cela, nous pouvons faire les recommandations suivantes :

- *Être plus ambitieux que la directive sur l'accessibilité : les entreprises privées ayant une mission d'intérêt général devraient également se concentrer davantage sur l'accessibilité.*
- *La politique en matière de cookies devrait également être mieux intégrée.*
- *L'accessibilité est aussi une question d'intelligibilité : cette dimension devrait être mieux prise en compte. Il faut adopter un changement d'approche à la création de produits et de services digitaux et considérer que ce qui est accessible pour les personnes handicapées est facile à utiliser pour tous, devrait être envisagé (Cf. l'approche « FALC » (Facile à Lire et à Comprendre)).*
- *Une meilleure coordination entre les différents niveaux impliqués en Belgique est également nécessaire : les nécessités d'un handicapé face au numérique sont les mêmes, peu importe la région où cette personne se situe en Belgique. Il faut garantir une politique d'application uniforme, associée à une politique de sanctions efficace et appropriée, afin d'encourager toutes les entreprises à appliquer la réglementation sur un pied d'égalité. Il est donc recommandé de réaliser une consultation conjointe entre tous les organismes de sensibilisation (comme Unia) et ceux de médiation (comme les ombudsmans) afin d'établir un point de vue d'ensemble et de réaliser un échange de bonnes pratiques.*
- *Améliorer la formation des personnes qui développent nos applications de demain (développeurs de logiciels et copyrighters).*
- *Pour le reste des recommandations, la présente étude soutient celles formulées dans l'avis de la CCS Consommation concernant les « Exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services. »*[59]

2.3 Fracture numérique et personnes âgées

42. Les seniors restent également parmi les principaux concernés en termes de fracture numérique : en 2022, selon les chiffres de Statbel, 84% des seniors (65-74 ans) ont utilisé internet dans les 3 mois avant l'enquête. Pour les personnes de moins de 65 ans, il s'agissait déjà de 96%. 70% des seniors déclaraient utiliser internet quasi tous les jours (la moyenne de la population belge qui utilisent internet quasi tous les jours est de 89%). Statbel n'interroge la population que jusqu'à 75 ans. Au niveau régional, on trouve encore des chiffres pour les seniors qui ont la chance de vivre au-delà de cet âge : alors qu'en 2017 seuls 30% des wallons de 75 ans et plus ont un accès à internet à leur domicile, on en compte, en 2019, 58%[60].

Il faut comprendre que les seniors sont un groupe hétérogène : « L'âge n'est ainsi pas (surtout avant 75 ans) un facteur pouvant justifier d'une exclusion numérique. Les freins sont également d'ordre psychologique et motivationnel. »[61] En effet, « si les définitions du senior sont nombreuses (âge de la retraite, apparition des fragilités, perte d'autonomie), l'âge est avant tout psychologique : 80 ans est ainsi celui à partir duquel la plupart des +65 ans acceptent de se considérer comme « vieux ». En revanche, les idées reçues véhiculées sur les seniors, parfois par les aidants numériques eux-mêmes, et en particulier sur le numérique, peuvent les pousser à de l'autocensure (« ce n'est pas de mon âge », « c'est trop tard pour moi ») ou à un manque d'assurance parfois totalement décorrélé de leur niveau de compétences. »[62] Néanmoins, le public « senior » regroupe une grande variété de profils : ils sont un groupe « très hétérogène, aux enjeux, envies et freins diversifiés, par ailleurs pas nécessairement spécifiques à ceux des publics d'un certain âge ! Nombre d'entre eux pourront d'ailleurs être rebutés face à des solutions stigmatisées « seniors ». »

Nous constatons donc que trop peu de personnes âgées de 75 ans et plus sont interrogées, ce qui nous empêche

de faire des comparaisons avec d'autres groupes d'âges ou de faire des déclarations sur ce groupe spécifique. En d'autres termes, ils constituent un angle mort dans la politique d'e-inclusion.

43. Les personnes âgées sont souvent aidées par des personnes de leur environnement. Le digicoach explique « les seniors se font aider souvent premièrement par quelqu'un de sa famille. Mais on constate que cela cause souvent des frustrations. Le jeune membre de la famille (l'enfant p.e.) se frustre parce que la personne âgée n'apprend pas assez vite, ne comprend pas, etc. On remarque que les volontaires comme les digicoachs, ont souvent plus de patience pour expliquer les choses, et pour les simplifier. »

De plus, le rôle du digicoach deviendra encore plus important dans le contexte d'une population vieillissante, avec également plus de célibataires sans enfant, cela reste un problème important.

44. Au niveau de la fracture d'accès, il faut noter qu'en 2022 la fracture de la possession des seniors (65-74 ans) a diminué surtout grâce à une meilleure pénétration des smartphones. En 2022, 75% des personnes seniors affirmaient disposer d'un smartphone (en 2021, uniquement 69% des seniors avaient un smartphone). De plus, la présence de laptops dans les ménages des séniors s'est légèrement améliorée (56% en 2021; 58% en 2022). Malgré l'augmentation de la présence d'un laptop ou d'un smartphone au sein de leur ménage, les seniors sont toujours moins équipés que la moyenne (92% pour les smartphones et 74% pour les laptops.

A titre d'illustration, le « digicoach » que nous avons interviewé constate tout de même que ces dernières années, il y a un changement vers le smartphone ou la tablette « jusqu'il y a peu, les clients étaient plutôt intéressés à suivre des cours sur un ordinateur classique, installé dans nos locaux. Maintenant, la grande majorité sont des personnes qui viennent avec leurs propres smartphones ou tablettes ».

45. Les « seniors » sont également au-dessus de la moyenne en ce qui concerne le déficit de connaissances numériques. Les raisons en sont très diverses (allant du fait qu'ils ont grandi dans une culture pré-internet à, par exemple, la pauvreté). Ce déficit de connaissances numériques engendre une peur/méfiance du numérique et une perte d'autonomie dans la gestion quotidienne (factures, contact avec les administrations, etc.) qui est difficile à vivre pour certaines personnes.

En 2021, 38% des personnes de 55 ans et plus n'avait même pas les compétences de base en ce qui concerne la sécurité numérique (moyenne pour la Belgique : 28%). Ce chiffre est même de 42% pour les femmes âgées de 55 ans ou plus.[63] Ce manque de connaissances financières les rend particulièrement vulnérables face aux fraudes en ligne comme le phishing.

De plus, le Digimeter 2019 montre que les applications numériques se succèdent à un rythme si rapide que 46% des 55-64 ans et 55% des 65-74 ans ont trop de mal à y participer pleinement.[64]

Le digicoach interviewé par l'AB-REOC a confirmé cela : « L'un des gros problèmes de ces applications est qu'elles sont mises à jour régulièrement. Ce n'est pas un problème si la mise à jour ajoute simplement quelques nouvelles fonctionnalités à une application existante, tant que les applications de base ne changent pas. Toutefois, de nombreuses applications changent fréquemment. L'accessibilité et la compréhensibilité sont rarement prises en compte, après tout, les personnes qui ont des difficultés à les comprendre ne constituent pas un groupe cible intéressant sur le plan commercial.

Mais un lay-out fortement modifié (par exemple, un lien cliquable qui change soudainement d'emplacement) est toujours un gros problème pour l'utilisateur âgé. En fait, ils devraient obliger les développeurs d'applications (surtout ceux des grandes entreprises comme Amazon, ou des applications gouvernementales), à développer également une application senior-friendly qui ne reçoit que les mises à jour de sécurité). »

46. Concernant la fracture d'usage : Si l'on regarde les usages informatiques selon les chiffres de Statbel (2022), on constate que les internautes à partir de 55-64 ans utilisent déjà systématiquement moins internet pour les activités étudiées.

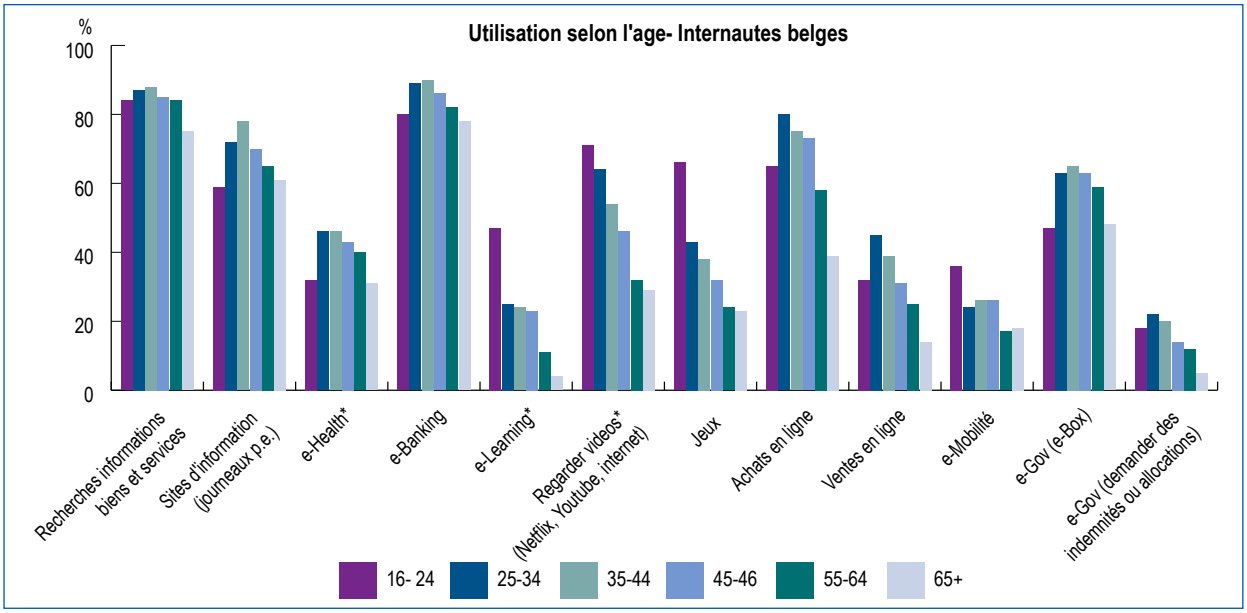

Figure 8- Utilisation d'internet selon l'âge- chiffres Statbel 2022.

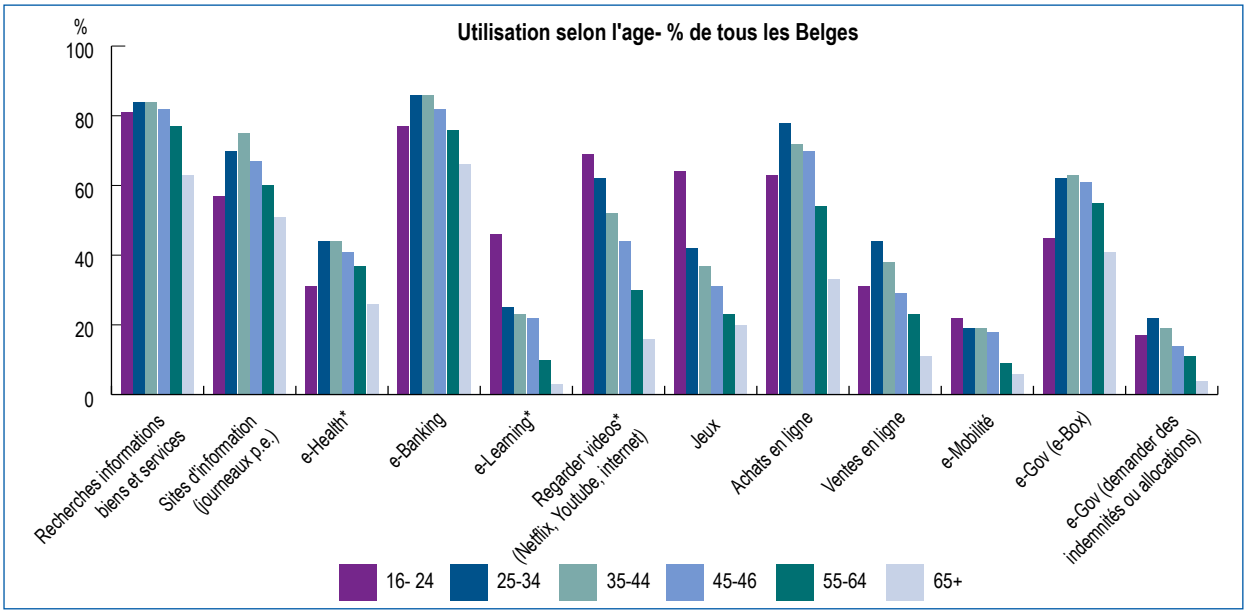

Figure 9- Utilisation d'internet selon l'âge- chiffres Statbel 2022.

47. De plus, ces personnes éprouvent aussi plus souvent de grandes difficultés avec les conséquences de la fracture numérique : par exemple, la disparition des guichets contribue encore au fait que les seniors ont de moins en moins d'interlocuteurs pour les guider. Les personnes âgées craignent donc la numérisation à grande échelle. Du fait de la disparition des guichets et des lignes téléphoniques d'assistances (remplacés par les adresses e-mail et les formulaires internet), cela ne fait qu'augmenter la dépendance et le sentiment d'impuissance[65]

48. En outre, l'ombudsman des pensions constate, dans son rapport annuel 2021[66], parmi le top 3 des thématiques récurrentes des plaintes, que la communication pose problème. En effet, les informations relatives à la pension sont communiquées uniquement via MyPension et les nouveaux messages devraient être notifiés sur une adresse e-mail privée (ce qui n'est pas toujours le cas). Toutefois, le Service fédéral des pensions ne dispose d'une adresse e-mail privée que pour 22% des 2,5 millions de retraités, ce qui fait que 78% des pensionnés ne verront ces messages que s'ils consultent d'initiative leur portail MyPension. Le fait que le service des pensions ne communiquerait que par voie numérique n'a pas non plus été signalé personnellement aux retraités. Cela pose un grand problème en termes d'accès à des informations essentielles telles que le montant des pensions, les indexations des pensions, les informations pour les déclarations fiscales, etc.

L'ombudsman des pensions recommande donc que pour les personnes vivant dans la pauvreté ou menacées de pauvreté, d'adopter des mesures d'accompagnement appropriées (telles que la fourniture de PC et de smartphones d'occasion). Il rappelle également la résolution du réseau des ombudsmans belges, dont il est membre, de considérer l'accès à internet comme un besoin fondamental, pour lequel des règles de protection spécifiques devraient s'appliquer. Pour la catégorie des (futurs) retraités qui ont des difficultés à comprendre la correspondance parfois complexe des services de pension, le contact humain est souvent la seule option : il est donc crucial de continuer à investir dans l'accessibilité par téléphone et dans les points d'accueil. Enfin, l'ombudsman des pensions demande également que pour les retraités qui en font la demande, ils doivent pouvoir continuer de recevoir sur papier toutes les informations relatives à leur pension. Face à cela, la Ministre des pensions et de l'intégration sociale[67] explique que cette problématique a été intégrée dans le nouveau contrat d'administration avec le Service fédéral des Pensions. Elle a également fait part de la volonté de créer « un accès professionnel à mypension.be afin que, par exemple, des assistants sociaux puissent aider les gens dans leurs contacts numériques avec la sécurité sociale. Le Service fédéral des Pensions met au point une méthode et fera une proposition de mise en œuvre cette année. Nous devons certainement continuer à investir dans le service téléphonique, la correspondance postale et les points d'accueil. Le service des pensions étudie actuellement ce rapport et le passera ensuite en revue avec les médiateurs avant de présenter au Comité de gestion du service des pensions les conclusions et les éventuelles mesures qui doivent être prises. »

49. Ce problème ressort également de l'avis 2020/5 du Vlaamse Ouderenraad (Conseil flamand pour les personnes âgées), qui plaide, entre autres, pour « la garantie d'un réseau de soutien et d'une assistance abordable et conviviale pour les personnes âgées ayant des problèmes numériques » et pour un « investissement continu dans les services numériques à la personne ». Les EPN (Espaces Publics Numériques (avec ordinateurs)), par exemple : dans les bibliothèques, les OCM, les CAW ou les friperies, jouent un rôle important à cet égard. Une étude réalisée pour le compte de la Région de Bruxelles-Capitale indique que les seniors sont moins « sensibles » aux structures d'orientation numérique (ils fréquentent moins les bibliothèques et les structures d'insertion socioprofessionnelle, où se situent de nombreuses « initiatives d'inclusion numérique »). Elle conclut qu'il y a « un manque d'actions au profit des aînés dans les quartiers désuets ».[68]

50. L'enquête du Digiraad montre que cela vaut la peine d'investir en la matière : « Pourtant, de nombreuses personnes âgées souhaitent améliorer leurs compétences numériques. Dans le Digimètre 2019, 68% des 55-64 ans et 65% des 65-74 ans déclarent vouloir en savoir plus sur les

technologies numériques et leur utilisation. 80% des 55-64 ans et 74% des 65-74 croient également pouvoir maîtriser les compétences numériques. Il est donc important que le gouvernement s'attaque aux obstacles financiers et autres à l'acquisition de compétences numériques (de base). »[69]

51. La question des données personnelles et de la vie privée constitue aussi un frein à la digitalisation. Ce sont surtout les personnes âgées qui sont plus craintives d'être suivi en ligne pour des fins publicitaires. 36% des personnes de 65 ans ou plus, se font souvent des soucis, et 48% d'entre eux sont un peu soucieux (contre respectivement 24% et 53% de la population en général). Mais, ces personnes mettent moins souvent en œuvre des actions comme la modification des paramètres afin de minimiser l'impact des cookies (26%, contre 39% de la population générale), ou l'installation des ad blockers (18%, contre 31% de la population générale).[70]

Selon Statbel : « Les personnes âgées de plus de 65 ans sont les plus préoccupées par l'enregistrement de leurs activités à des fins publicitaires : 38% d'entre elles sont très préoccupées contre seulement 27% de l'ensemble des utilisateurs d'internet. »[71] Néanmoins, on s'aperçoit que : « les plus de 65 ans partagent nettement plus facilement des données à caractère personnel à des fins publicitaires (35% seulement refusent) que l'ensemble des utilisateurs d'internet (45% refusent). […] 41% des internautes limitent ou refusent d'octroyer l'accès à leur localisation géographique et 30% limitent l'accès à leur profil ou au contenu sur les réseaux sociaux ou aux services de cloud pour l'enregistrement en ligne de données. Ici aussi les plus de 65 ans sont nettement moins prudents avec respectivement 29% et 18%. 60% des utilisateurs d'un smartphone refusent ou limitent (parfois) l'accès à leurs données personnelles lors de l'ouverture d'une app. Cette proportion est de 33% seulement chez les plus de 65 ans. D'autre part, seulement 18% des personnes de cette tranche d'âge déclarent ne pas avoir de logiciel de protection sur leur smartphone contre 24% du groupe total des utilisateurs d'un smartphone. »[72]

Le digicoach que nous avons interviewé apporte néanmoins la nuance suivante : « L'installation des ad blockers est compliquée pour cette population. Du coup, on ne l'enseigne pas. Mais il y a peu de risque. Les applications qu'on leurs enseigne, sont justement des applications qui, de nature, montrent moins de publicité ». Cependant, le digicoach signale un autre problème de privacy, notamment avec les applications bancaires : « Dans le passé, mes collègues ont déjà eu quelques plaintes de la part de membres de la famille d'une personne qu'on a aidé avec l' e-Banking. Le membre de la famille reprochait au digicoach d'avoir volé de l'argent. Depuis lors, les digicoachs de nos organisations ne veulent plus installer des applications bancaires, ni faire des visites à domicile. » Cette question de privacy et de la responsabilité, se pose à priori pour les applications bancaires. Ce type de problèmes ne se sont pas encore manifestés dans des autres domaines.

52. La connexion internet et un soutien approprié dans les centres de soins résidentiels constituent un point d'attention important, tout comme une connexion internet abordable. Des initiatives telles que le Virtual Hugs project (qui a livré des tablettes aux résidents des maisons de retraite ainsi qu'aux patients des hôpitaux et aux personnes handicapées dans les établissements de santé) montrent qu'en plus du problème de connexion internet, il y a aussi une pénurie d'équipements numériques pour les personnes dans ces établissements[73] : en Flandre, les centres de soins résidentiels agréés depuis 2017 sont tenus de fournir au moins une connexion à la télévision, à l'internet sans fil et au téléphone dans chaque établissement résidentiel. Pour les maisons de repos agréées avant 2017, cette condition d'infrastructure ne s'est appliqué qu'à partir du 1er janvier 2023.[74] En Wallonie et à Bruxelles, il n'y a, à l'heure actuelle, pas d'obligation de fournir une connexion internet aux résidents des maisons de repos.

53. *En conclusion, il existe toujours une fracture numérique de la propriété des équipements. Des initiatives telles que des ordinateurs partagés et des connexions internet dans les établissements de soins pour personnes âgées et/ou un tarif social pour les besoins en télécommunications des résidents des maisons de repos sont donc certainement importantes.*

Concernant les compétences d'utilisation des seniors, on remarque que le soutien d'un digicoach leur facilite la vie. Néanmoins, afin de faciliter le travail du coach, il est important de travailler sur un statut de « buddy » (avec des règles claires concernant les questions de privacy et de responsabilité du coach).

Un travail au niveau de l'accessibilité des applications est également nécessaire. Idéalement, il faudrait que les développeurs réalisent une version de base de leurs applications, dans laquelle il y a uniquement les updates de sécurité.

Il faut également suivre et diffuser largement les recommandations de l'ombudsman des pensions, à savoir : pour les personnes vivant dans la pauvreté ou menacées de pauvreté, adopter des mesures d'accompagnement appropriées (telles que la fourniture de PC et de smartphones d'occasion). Il rappelle également la résolution du réseau des ombudsmans belges, dont il est membre, de considérer l'accès à internet comme un besoin fondamental, pour lequel des règles de protection spécifiques devraient s'appliquer.

Pour la catégorie des (futurs) retraités qui ont des difficultés à comprendre la correspondance parfois complexe des services de pension, le contact humain est souvent la seule option : il est donc crucial de continuer à investir dans l'accessibilité par téléphone et dans les points d'accueil.

De plus, des recherches supplémentaires sont nécessaires sur l'orientation et le soutien des personnes de plus de 75 ans. Cela reste un angle mort dans de nombreuses études.

2.4 Fracture numérique et chercheurs d'emploi

54. En moyenne, les chômeurs éprouvent également plus de difficultés dans le monde numérique. On constate qu'il n'y a que 64% des chômeurs qui possèdent un laptop (la moyenne de la population est de 74%). 91% possèdent un smartphone (contre 92% de la population globale). Concernant la possession de smartphones ou GSMs, il n'y a donc presque plus de différence avec la moyenne de la population.

84% des chômeurs utilisent internet quotidiennement (et 91% au moins une fois par semaine). Seuls 82% des chômeurs indiquent envoyer des e-mails, et seulement 19% avoir suivi un cours en ligne. Même si l'on ne considère que les personnes ayant utilisé internet au cours des 3 derniers mois, seuls 21% des chômeurs ont encore suivi des cours en ligne.

55. Comme on l'a vu au paragraphe numéro 54, la différence avec la moyenne de la population en termes de possession, est surtout visible pour la possession des laptops, ainsi que pour les tablettes (25% pour les personnes au chômage, contre 41% pour la moyenne), et les desktops (25% pour les personnes en chômage, contre 33% pour la moyenne). Pourtant ces appareils sont plus adéquats pour envoyer des CVs et pour chercher du travail en général.

Interrogée sur la situation de la fracture numérique parmi les chômeurs, la ministre flamande du travail a répondu qu'« un chômeur sur six en Flandre n'a pas d'adresse e-mail. Mais pour certains groupes cibles qui ont déjà du mal à trouver du travail, les plus de 55 ans, les peu qualifiés et les allophones, c'est beaucoup plus : un quart voire un tiers. »[75]

Le VDAB[76] est le service public qui les supervise et leur enseigne des compétences numériques, mais selon le spécialiste du marché du travail, Stijn Baert, il y a un constat inquiétant : « Tout le marché de l'emploi est en ligne. La littératie numérique est presque aussi importante que la littératie classique, et dans la plupart des emplois, elle est presque aussi importante que de posséder un réveil ». Selon Baert, le VDAB ne devrait pas accepter cela, car l'analphabétisme numérique pourrait refléter un mauvais signal pour les employeurs et les formateurs, et donnerait ainsi un signal erroné que le chômeur n'est pas disponible pour le marché d'emploi. Le VDAB voit donc son rôle comme celui qui recherche activement le chômeur avec un déficit numérique, afin de lui offrir des formations.[77]

Par le passé, Actiris a déjà commenté cette méthode et l'a jugée comme discriminatoire. Actiris voit quant à lui son rôle plutôt comme un accompagnateur/médiateur.[78] Le FOREM lui aussi travaille sur la fracture numérique des chômeurs. Il essaie surtout d'activer une collaboration avec les points EPN afin de soutenir activement les chercheurs d'emploi (les aider à créer un compte FOREM par exemple).[79]

56. Quelle que soit l'approche suivie, il est clair que les EPNs peuvent jouer un rôle important dans l'activation des personnes au chômage. Une enquête bruxelloise constate que 32,4% des personnes fréquentant les espaces publics numériques sont des chercheurs d'emploi.[80] Cela montre à quel point ces espaces sont importants lors de leurs démarches. Ces espaces pourraient peut-être être utilisés plus activement en conjonction avec des activités liées au soutien des chômeurs.

57. *En conclusion, la fracture numérique est à nouveau un facteur d'exclusion sociale. En effet, lorsque les chômeurs ont accès à internet et l'utilisent, même quotidiennement, on s'aperçoit qu'une grande partie d'entre eux n'a pas les compétences pour suivre une formation en ligne, réaliser du traitement de texte (par ex. pour rédiger un CV), postuler ou encore mener des entretiens d'embauche. Il faut donc améliorer l'accès et les compétences numériques pour ces personnes, comme par exemple : par le biais de campagnes de soutien et de mise à disposition d'informations, de cours et de matériels informatiques, notamment via les EPNs.*

Chacun doit pouvoir également disposer d'une adresse e-mail et avoir la possibilité de la consulter régulièrement.

Il faut donner toutes les chances aux chercheurs d'emplois afin qu'ils ne soient pas découragés par l'apprentissage de compétences qui s'avèrent aujourd'hui essentielles pour acquérir un emploi.

2.5 Fracture numérique et rapport des genres

58. La fracture numérique des genres, est une fracture en voie de disparition. En 2010, 74% des femmes utilisait l'internet (au moins pendant les 3 mois précédant l'enquête annuelle de Statbel), tandis que 82% des hommes utilisaient l'internet. En 2021, il y avait autant de femmes que d'hommes qui déclaraient utiliser internet (93%). En 2022, on constate une stagnation de l'utilisation d'internet par les femmes (toujours à 93% et une légère augmentation pour les hommes (95%)).

L'enquête Digital Wallonia[81] confirme que l'écart de connaissances et de compétences se comble également lentement : « L'évolution des compétences numériques reste modeste, mais positive et conduit à une progression globale du sentiment de compétence de 56 à 59. Cette évolution

positive est nettement plus marquée chez les femmes (+4,7) que chez les hommes (+0,3). »[82]

59. La réalité derrière ce chiffre est plus complexe. On note des différences importantes en fonction de l'âge. De plus, on soupçonne également un effet de fracture « cachée »[83].

60. Concernant les spécificités du genre et de l'âge, il faut tout d'abord noter que les jeunes femmes (de moins de 24 ans) expliquent certainement en partie le chiffre globalement très positif. Sauf pour les jeux, les jeunes femmes utilisaient pour chacune des catégories examinées plus souvent internet que leurs pairs masculins.

Parmi les catégories d'âges de 55 ans et plus, les femmes sont, pour la plupart des catégories examinées (sauf pour l'e-learning et les jeux en ligne), moins à l'aise avec la digitalisation, même si la différence n'est plus aussi grande qu'avant. Il reste néanmoins un point d'attention pour la problématique liée à l'e-Gouvernement.

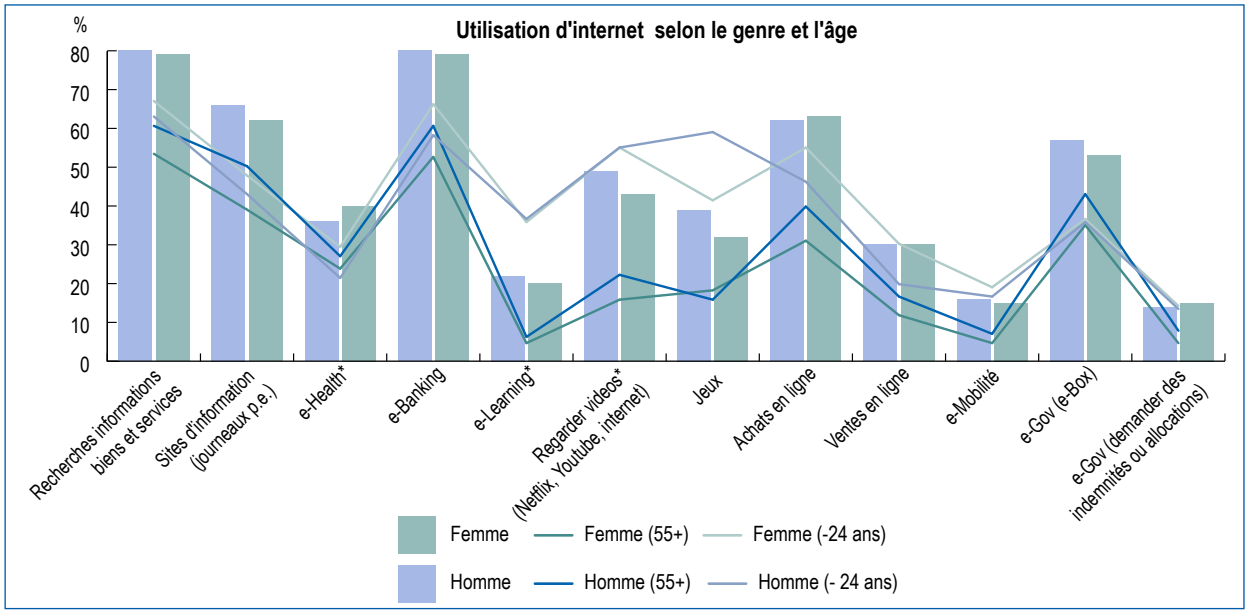

Figure 10- comparaison des utilisateurs parmi les Belges selon le genre et l'âge, chiffres Statbel 2022.

De plus, la fracture numérique est également importante en termes de connaissances de sécurité. Le constat est pareil que pour l'utilisation : il faut distinguer la problématique de la fracture du genre selon l'âge :

- Chez les personnes entre 16 et 24 ans, les femmes ont une meilleure connaissance des mesures de sécurité : 48% ont des connaissances avancées et 18% n'ont aucune connaissance en la matière. Chez les hommes, 40% ont des connaissances avancées et 28 % ne disposent d'aucune connaissance;
- Chez les personnes entre 55 et 75 ans, les hommes ont une meilleure connaissance des mesures de sécurité : 29% des hommes disposent de connaissances avancées, tandis qu'il n'y a que 23% des femmes qui atteignent ce niveau de connaissance. De plus, 33% des hommes manquent complètement de connaissances qui leurs permettraient d'être safe en ligne. Pour les femmes, ce chiffre monte même à 42% ![84]

61. Une matière qui est souvent omise des études est celle de la fracture numérique cachée. Si on se renseigne autour de nous, on constate qu'il y a pas mal des ménages au sein desquels un des partenaires (souvent l'homme), s'occupe de tout ce qui est paiement en ligne et déclaration fiscale. On peut dès lors se poser la question de ce qui se passe si l'autre partenaire (souvent la femme), se retrouve du jour au lendemain seule (divorce ou décès du partenaire). Ce n'est sans doute qu'à ce moment-là que la personne commence à réaliser les éventuels problèmes de fracture numérique. Nous avons trouvé le témoignage suivant en ligne : « Hier, une femme avec un diplôme universitaire était assise ici à Deurne-Nord. Digitalement, elle semblait être une profane complète. Elle était récemment devenue veuve. Son mari s'était toujours occupé de l'administration et maintenant elle doit tout faire elle-même. Elle en est totalement incapable, ce qui signifie qu'elle risque d'avoir des problèmes dans de nombreux domaines. »[85]

On retrouve une première indication de cette problématique possible dans les chiffres de Statbel. Mais cette logique devra être examinée plus en profondeur afin de pouvoir valider la thèse. En effet, on constate qu'en 2022, parmi les personnes qui n'ont pas encore utilisé Tax-on-web, 35% répondaient ne pas utiliser Tax-on-web parce que quelqu'un d'autre avait déjà contrôlé leur déclaration fiscale à leur place. Parmi ces répondants, on trouve plus des femmes (38%) que d'hommes (32%). Les femmes entre 25 et 54 ans sont encore plus à donner cette réponse (41%).[86]

Néanmoins, il faut savoir que les données de Tax-on-web sont biaisées par le fait que lorsque le citoyen se rend physiquement à un guichet d'aide au remplissage, cette déclaration est comptabilisée comme étant introduite via dans Tax-on-web. Or, ce citoyen est souvent incapable d'introduire sa déclaration lui-même de manière digitale. Cela engendre deux conséquences négatives : cela rend ces citoyens dépendants des guichets d'aide et « gonfle » les chiffres de Tax-on-web. A nouveau, on constate une digitalisation « forcée ».

La digitalisation « cachée » pose aussi la question de l'accès à toutes les informations digitales si le/la conjoint.e disparaît ou est hospitalisé.e. Dans ce cas, la personne qui reste se retrouve dépourvue si elle n'a pas les codes d'accès. On peut aussi se demander ce qu'il en est des factures à payer, des rappels numériques, etc.

62. *La fracture numérique du genre semble à première vue se résorber. Le rôle du genre dans la fracture numérique reste un élément à prendre en considération, combinée à d'autres éléments. On constate qu'il persiste un écart dans l'utilisation d'internet entre les hommes et les femmes de 55 ans et plus mais aussi une nouvelle forme de fracture numérique : la fracture numérique cachée. Cette dernière doit être mieux prise en compte dans les enquêtes futures sur cette thématique afin d'y apporter des solutions efficaces.*

63. *Enfin, dans les catégories d'âges « jeunes » on s'aperçoit que la fracture numérique d'usage joue en faveur des femmes.*

2.6 Fracture numérique et niveau d'éducation

64. Le niveau d'éducation constitue un facteur discriminant tout d'abord au niveau de l'accès mais également en termes d'utilisation d'internet.

Concernant l'accès au matériel, il est vrai que de plus en plus de personnes ont accès à internet. Mais on constate souvent, auprès des personnes ayant une faible éducation, que l'accès est uniquement possible via leur smartphone (ce qui est moins facile par exemple pour remplir des formulaires en ligne ou pour des manipulations complexes). Concernant l'accès à un laptop, il n'y a par exemple que 55% des personnes de faible éducation qui déclarent avoir un laptop, contre 87% des personnes d'une éducation supérieure.

La fracture numérique d'utilisation est quasiment éradiquée de la population ayant un niveau d'éducation élevé (99% des personnes d'éducation élevé ont utilisé l'internet lors des 3 mois précédent l'enquête) tandis que pour les personnes d'éducation faible, il n'y a que 84% d'internautes. La différence est encore plus grande si on prend en compte la fréquence (73% des personnes d'éducation faible utilisent quasi quotidiennement l'internet, contre 97% des personnes ayant un niveau d'éducation élevé).

65. Au paragraphe numéro 25, il a déjà été mentionné que des recherches internationales montrent que plus le niveau d'éducation est bas, plus internet est utilisé pour des raisons de divertissement (par exemple, jouer, regarder des vidéos, etc.).[87]

Les chiffres de Statbel (2022) semblent confirmer ce constat. Ce n'est qu'en termes de jeux que les plus instruits semblent être moins en ligne que les moins instruits. Pour tous les autres domaines étudiés, les plus diplômés sont nettement plus en ligne. La fracture numérique a été davantage visible dans l'administration en ligne, les services bancaires par internet et la consultation des sites d'informations.

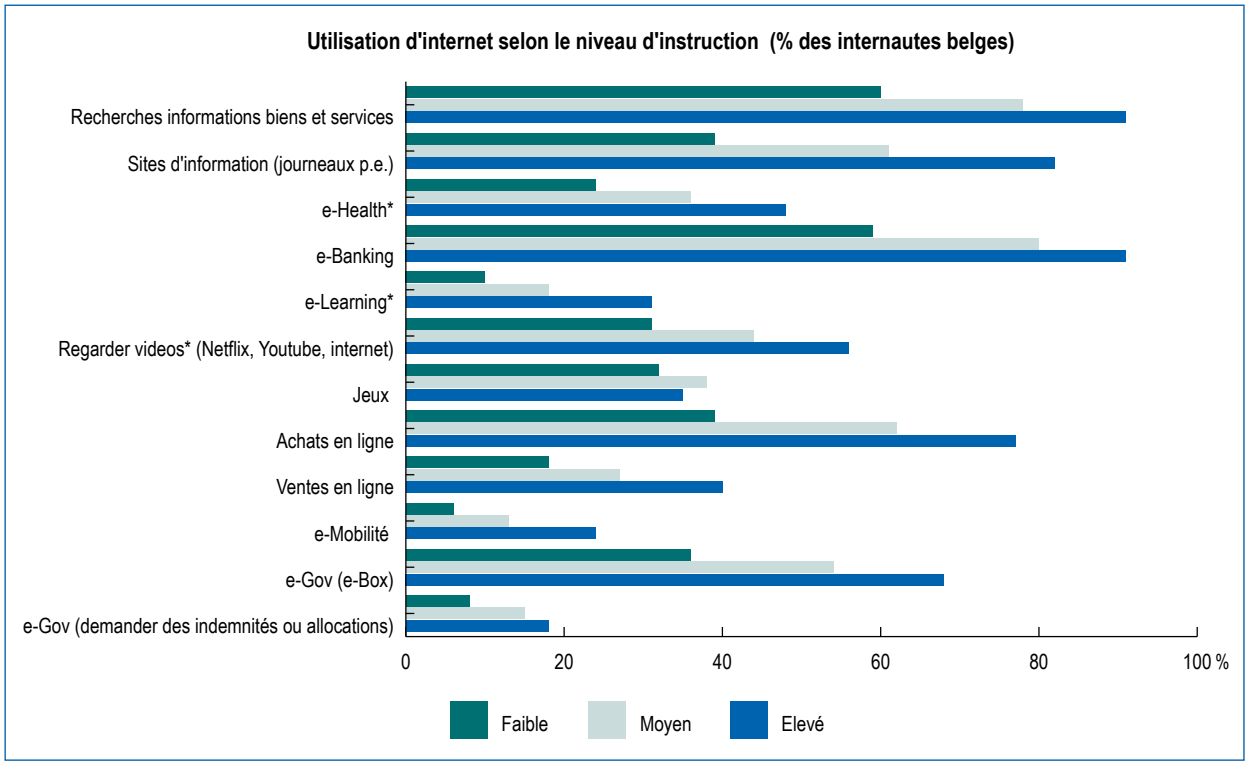

Figure 11- Utilisation internet niveau d'instruction, chiffres Statbel 2022.

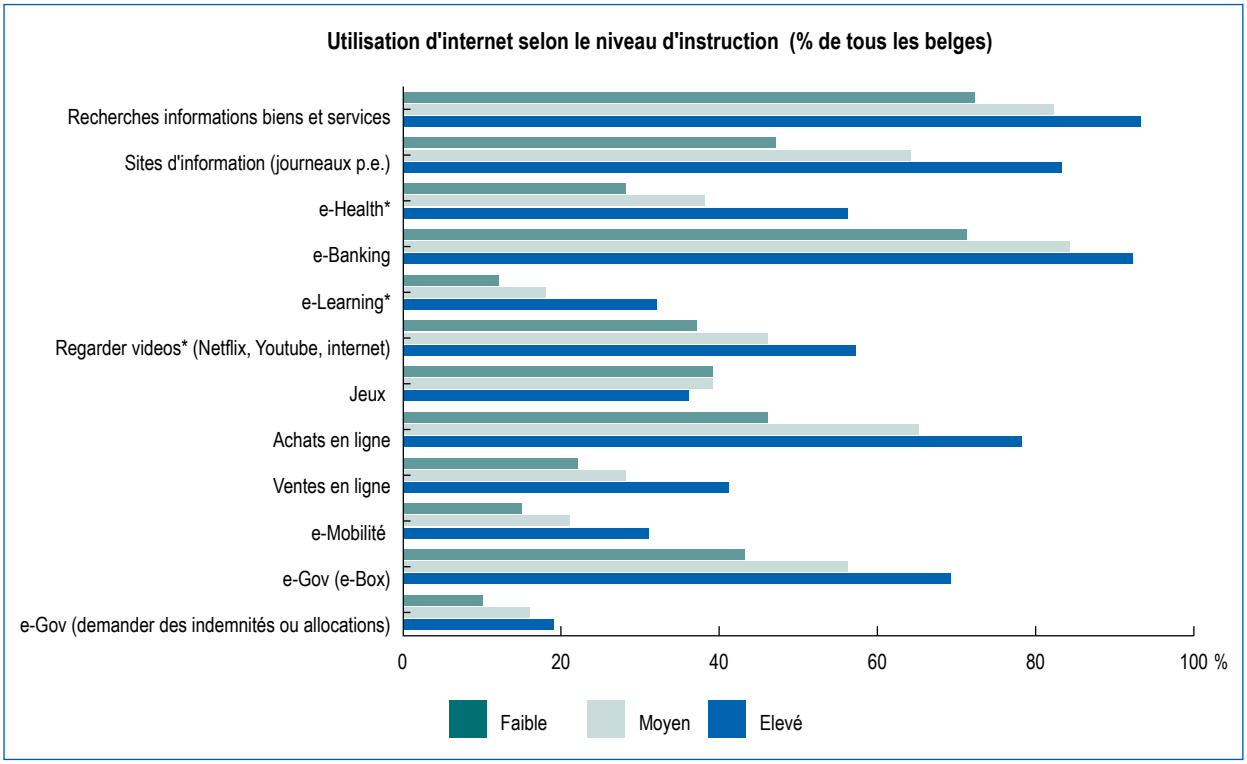

Figure 12- Utilisation internet niveau d'instruction, chiffres Statbel (2022).

66. En conséquence, le niveau d'éducation est un facteur discriminant concernant la fracture numérique et ce, dans la plupart des domaines de la société. Ce qui est préoccupant, c'est que l'écart est plus fortement constaté pour des services essentiels aux consommateurs comme l'administration, les finances et l'accès à l'information. Il n'y a que pour la recherche d'emploi que la fracture numérique ne semble pas opérer de distinction liée à l'éducation. Enfin, le secteur des jeux en ligne est le seul domaine dans lequel les moins éduqués dépassent les plus éduqués en termes d'utilisation.

Il faut donc que la population ayant un plus faible niveau d'éducation soit mieux sensibilisée aux bénéfices que le numérique peut leur apporter, autres que pour les loisirs. Cette sensibilisation semble être suffisante pour la recherche d'emploi et doit s'étendre aux autres services de la société.

2.7 Fracture numérique et composition familiale

67. Dans la composition familiale, la présence d'enfant(s) est bien sûr un élément important. En 2022, 99% des ménages avec enfants en âge de scolarité avaient accès à internet (contre 93% des ménages sans enfant).[88] De plus, la plupart des enfants apprennent quelques compétences de base à l'école et sont donc capables d'utiliser un ordinateur plus rapidement. Des recherches au niveau flamand (Apestaartjaren) montrent que les jeunes de l'enseignement secondaire ont très souvent un smartphone (86% des jeunes de la 1ère secondaire et 98% des jeunes du 6ième secondaire).[89] En 2022, les chiffres démontrent même une présence à quasi 100% de smartphones dans l'enseignement secondaire.

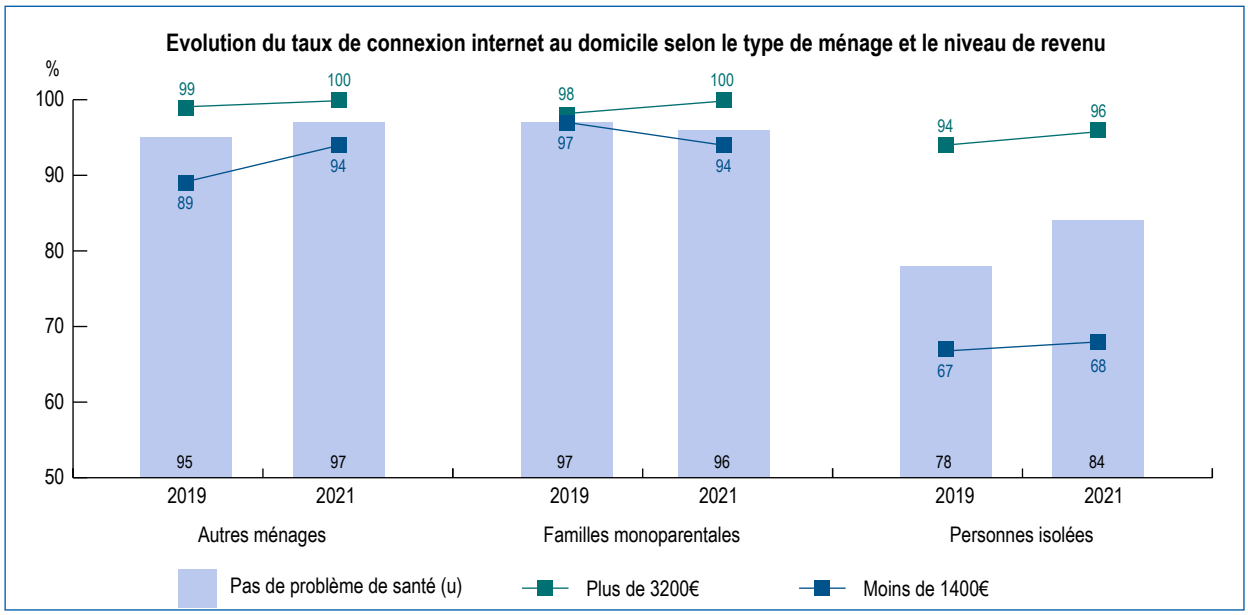

Figure 13- Chiffres Statbel 2021, graphique Fondation Roi Baudouin (connexion WIFI).[90]

L'impact de la présence d'enfants est également important si on regarde les statistiques par rapport au nombre d'appareils connectés à l'internet (en moyenne 4,3 appareils connectés pour les ménages sans enfant, et 6,9 pour les ménages avec enfants). Notons également que la présence d'enfants est bien sûr un élément important par rapport à la présence d'internet dans la maison; mais la présence d'un ou de deux adultes dans les ménages, joue également un rôle. Les familles monoparentales sont en général moins connectées que les familles avec 2 parents présents (4,3 appareils en moyenne; contre 6,9 appareils en moyenne).

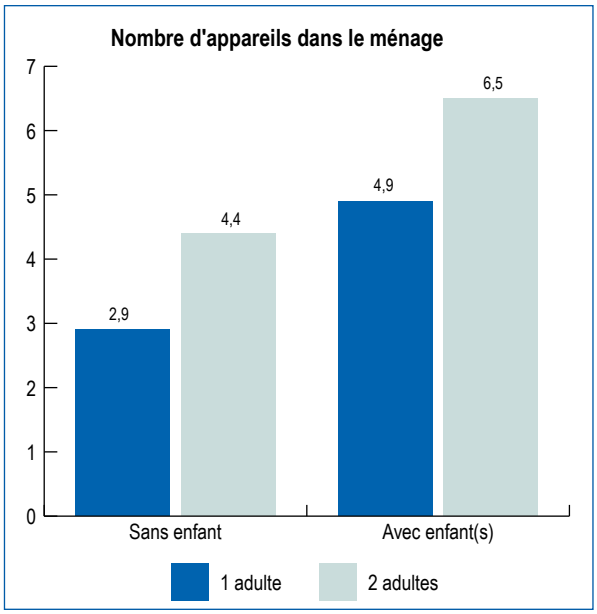

Figure 14- Chiffres Statbel 2022, nombre d'appareils connectés à Internet.

68. Sur ce point, une étude de la Ligue des familles sur les écoliers francophones est très utile. A cause du COVID, l'enseignement à distance a dû être poursuivi pendant longtemps. Cependant, 4% des parents ont indiqué que leurs enfants n'étaient pas en mesure de recevoir une éducation en ligne, et 10% d'entre eux étaient obligés d'assister aux cours via un smartphone.[91] Ces chiffres ont également été confirmés dans le rapport "Digital Wallonia" : « Malgré le renforcement de l'équipement des ménages, 10% des ménages wallons actifs avec enfant(s) signalent que leur équipement reste insuffisant pour les besoins du télétravail et des études de tous les membres du foyer ».[92]

Selon la Fondation Roi Baudouin, qui a réalisé récemment une étude sur l'impact de la crise COVID à propos de la digitalisation de l'école, le nombre d'élèves qui auraient décroché pendant le confinement est estimé à 20%. « Les difficultés rencontrées pour se connecter à une plateforme en ligne, accéder et/ou réaliser les devoirs ont souvent été mises en avant pour expliquer ces situations de décrochage », peut-on lire dans leur rapport.

6

69. *On constate que la composition du ménage est un autre critère de disparités important entre les ménages concernant l'accès à une connexion à domicile.*

Les ménages composés de célibataires sans enfant subissent plus fortement une fracture numérique au niveau de l'accès WIFI. Or, ils représentent une part importante de la population belge qui ne fait que s'accroître. Il faut donc accentuer sur ces citoyens les efforts d'accès aux équipements et à une connexion internet de qualité.

La présence d'enfant(s) au sein d'un ménage est un incitant qui améliore l'accès à internet ainsi que les compétences du ménage. Toutefois, on remarque encore une fracture conséquente au niveau du matériel présent dans chaque ménage, ce qui peut entraver par exemple le suivi du cursus scolaire (pas uniquement pour les cours à distance qui ont quasiment complètement disparus mais pour la rédaction des devoirs, l'accès aux plateformes de cours, etc.), le télétravail, lorsqu'il y en a, mais également la gestion administrative du ménage. D'autant plus que les ménages monoparentaux n'ont toujours pas l'équipement adéquat pour faire face à l'ère du digital.

3. FRACTURE NUMERIQUE AU SEIN DE DIFFÉRENTS SECTEURS DE LA SOCIÉTÉ

70. Dans cette section, nous explorerons certains des secteurs de la société dans lesquels les consommateurs rencontrent des difficultés numériques. Cela permettra de mieux comprendre la nature des différents problèmes. Après tout, pour beaucoup de gens, « la fracture numérique » est un concept abstrait.

3.1 Fracture numérique vis-à-vis du gouvernement

71. Une étude annuelle du bureau d'études Ipsos pour le compte de la DG Transformation numérique (SPF Politique et Appui) explique : « 70% des belges trouvent facilement leur chemin vers les services gouvernementaux en ligne ».[93] Le gouvernement rapporte dans la même étude que le potentiel de numérisation du gouvernement est donc de 100% car « presque tout le monde a un PC ». Cependant, ces résultats sont biaisés car l'enquête n'a été réalisée que de manière numérique.

72. Les chiffres Statbel apportent déjà plus de nuances. Afin de connaître la totalité des questions qui ont été testées par Statbel concernant les compétences des Belges par rapport à l' eGouvernement, on vous invite à découvrir les statistiques complètes de Statbel. Dans le cadre de cette étude, on s'est focalisé sur 3 questions : l'utilisation de l'e-Box, la recherche d'informations et le dépôt d'une requête officielle (plainte, demande d'une intervention par le gouvernement, demande afin de recevoir une attestation officielle).

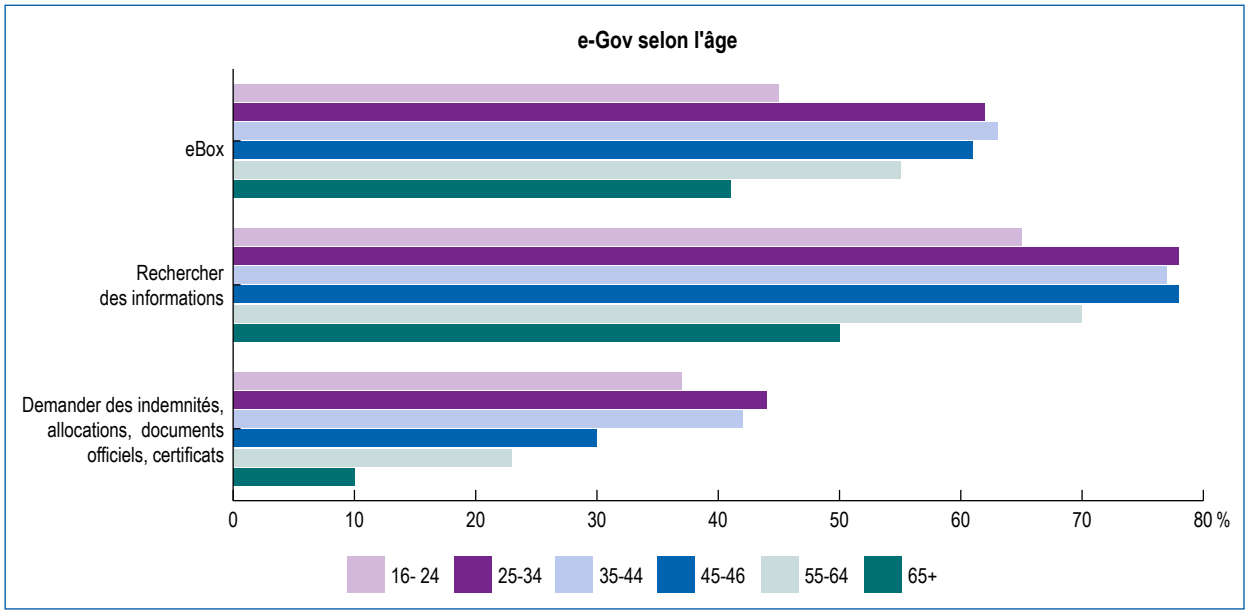

Figure 15- e-Gov selon l'âge : chiffres Statbel 2022, données pour la totalité de la population.

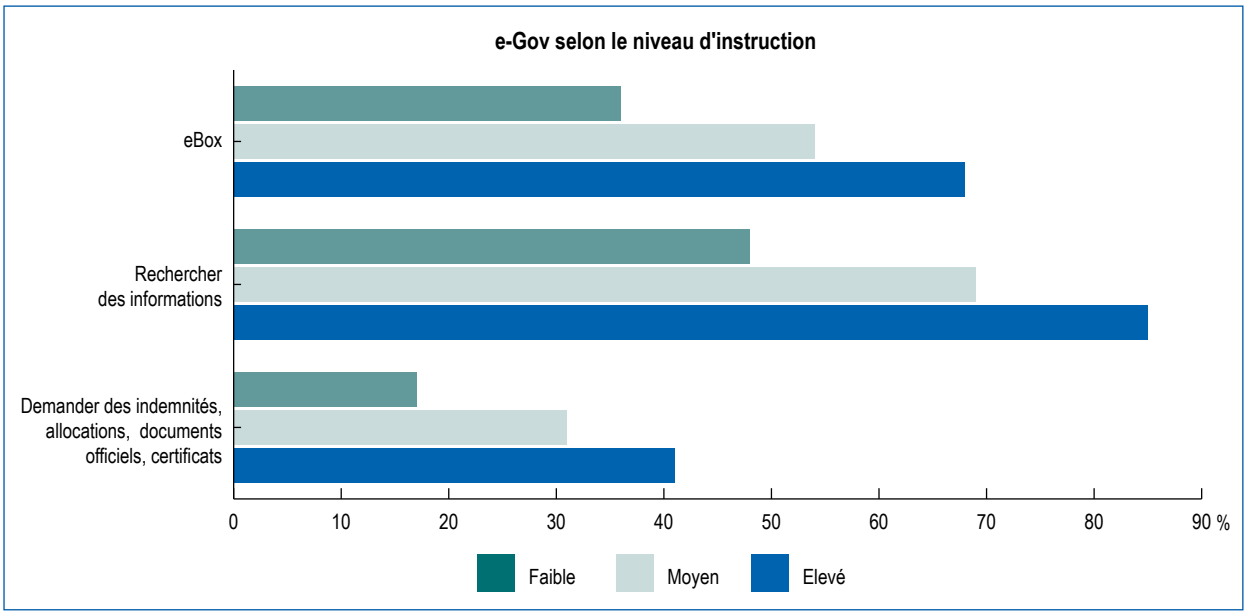

Figure 16- e-Gov selon le niveau d'instruction : chiffres Statbel 2022, données pour la totalité de la population.

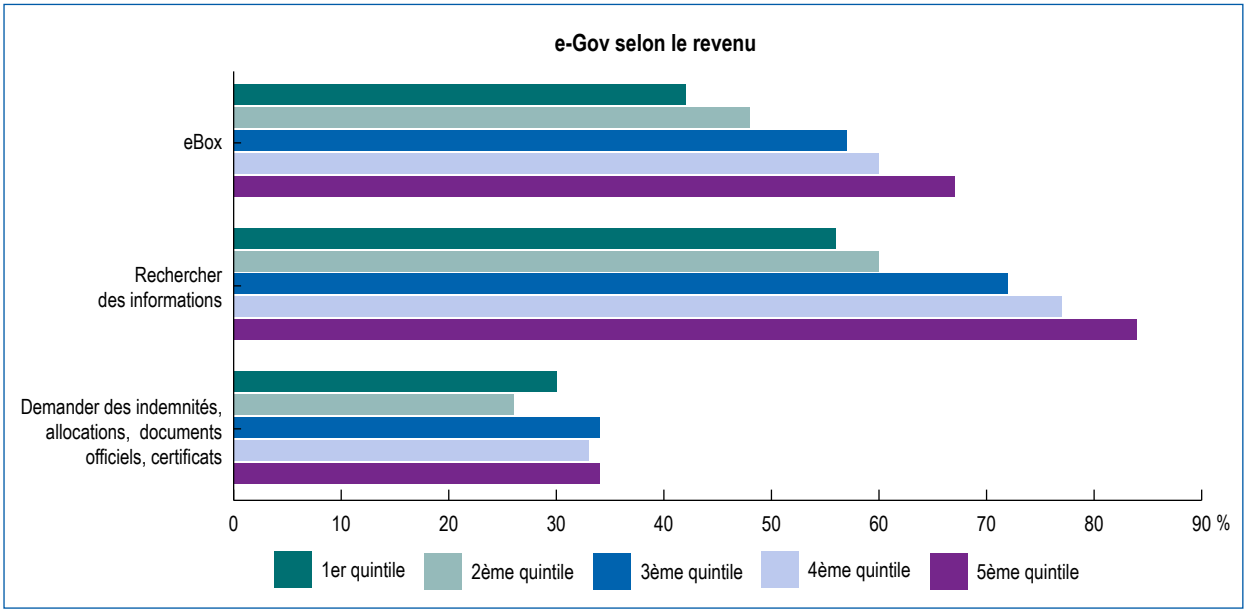

Figure 17- e-Gov selon le revenu : chiffres Statbel 2022, données pour la totalité de la population.

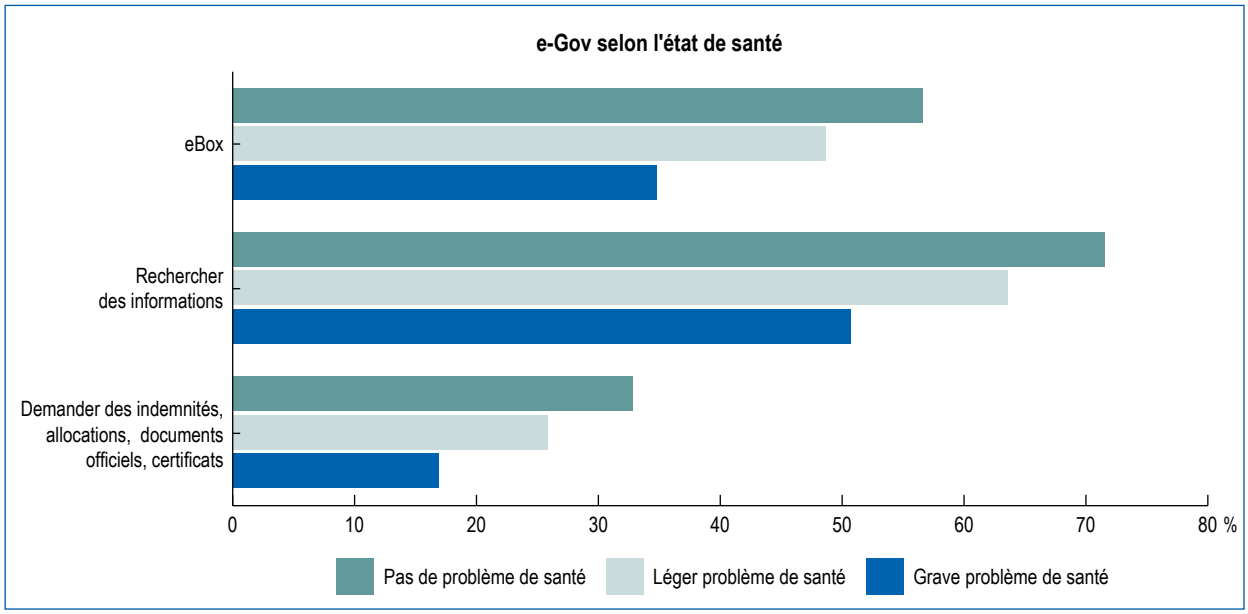

Figure 18- e-Gov selon l'état de santé : chiffres Statbel 2022, données pour la totalité de la population.

46% des utilisateurs d'applications ou de sites gouvernementaux disent avoir rencontré des problèmes lors de leur utilisation. Le problème cité le plus souvent concerne la signature ou l'identification électronique (20%), suivi par le fait que l'application ou le site était trop compliqué dans son utilisation (17%) et des problèmes techniques (17%).[94] La poursuite de la numérisation de l'administration doit donc se faire avec la prudence qui s'impose. Par exemple, le gouvernement souhaite que tout le monde soit connecté au système My e-box dès que possible mais les problèmes fiscaux récents (pour lesquels une grande partie des citoyens ne savaient pas que leur collecte d'impôts n'était envoyée que via My e-box)[95], montrent qu'une communication transparente sur les droits et les obligations est cruciale. Après tout, lors du lancement de l'e-box et de la configuration de ses paramètres, les citoyens oubliaient souvent de mentionner qu'à chaque fois qu'un message arrivait sur l'e-box, il souhaitait recevoir un avertissement sur leur adresse e-mail privée. Les impôts n'ont commencé à envoyer des communications complètes via e-box que depuis 2021, mais sans en avertir les citoyens. Plusieurs personnes ont dû payer des amendes, ce qui est inacceptable car cela est lié à un défaut de communication de l'Administration.

Il faut également souligner les difficultés à se déconnecter de l'e-Box. Premièrement, cela doit se faire en ligne, ce qui est aberrant pour un public qui subit la fracture numérique. En effet, le call center téléphonique exige que le citoyen se connecte une fois pour se désactiver ensuite. De plus, les instructions sur le site sont peu claires et ne « fonctionnent pas ». Même en cliquant sur le bouton « désactiver mon e-box », la désactivation n'es pas effective. Cette situation doit être solutionnée avant la rentrée des déclarations fiscales 2023 afin d'éviter les problèmes rencontrés en 2022.

Autre exemple, depuis juillet 2022, l'administration fiscale flamande n'envoie les avis d'imposition pour la taxe de circulation que de manière numérique, via l'e-box.[96] A nouveau, on peut se demander combien de citoyens flamands qui n'auront pas reçu leur avis de taxe par la poste, penseront d'eux-mêmes à aller vérifier, à temps, leur e-box. D'autant plus que l'on peut craindre que beaucoup de citoyens aient activé

leur e-box durant les mesures restrictives liées au COVID-19 sans en mesurer les conséquences. On peut donc s'attendre à de nouveaux retards et amendes, et donc à des dommages financiers importants pour les citoyens, surtout lorsque l'on sait que l'e-box est utilisé par de plus en plus d'organismes gouvernementaux, comme par exemple : l'ONEM, l'ONSS, l'INAMI, eHealth, Parentia, la SNC, le Réseau Solidaris, Bruxelles Environnement, etc.

D'autant plus lorsque le citoyen ne sait même pas que son e-box est activée (car cela s'est fait à son insu via le covid-sage ticket) et ne reçoit aucun e-mail sur sa boite privée pour l'informer qu'il y a une facture ou autre dans son e-box, ceci est inacceptable éthiquement.
Cette digitalisation « forcée » pose aussi la question des difficultés d'archivage de ces documents et des frais d'impression reportés sur le citoyen.

Lier des conséquences aussi importantes à un tel système, sans une communication appropriée sur les récents changements d'utilisation, est problématique.

73. C'est pourquoi, dans son avis sur la numérisation du gouvernement, la CCS Consommation a attiré l'attention sur le fait que l'usager doit être au centre des projets de numérisation de l'administration : « Dans ce cadre, le Conseil rappelle l'importance de la confiance du public, de l'implication des différentes parties prenantes et d'une communication claire et adaptée vis-à-vis du public cible. Pour répondre à ce besoin, les autorités doivent adopter une approche pluridisciplinaire et ne pas laisser la responsabilité de l'e-gouvernement aux seuls professionnels de l'informatique (c'est-à-dire impliquer également des ingénieurs, des spécialistes des sciences humaines, des experts financiers, des experts administratifs, etc.). »[97]

La CCS Consommation a demandé qu'une attention continue soit accordée à l'égalité d'accès aux services gouvernementaux : « Les pouvoirs publics doivent dès lors mener une politique d'e-inclusion qui accorde une attention particulière aux groupes cibles vulnérables. Les services publics, sous quelque forme que ce soit et conformément au droit constitutionnel de l'égalité de traitement, doivent être accessibles à tous. »[98]

Malheureusement, nous remarquons que le gouvernement ne fait pas toujours attention au citoyen numériquement plus faible :

- Peu de sites gouvernementaux sont accessibles aux personnes handicapées (voir paragraphe numéro 37);

- Le gouvernement lui-même choisit parfois d'offrir certains services uniquement par voie numérique. On le voit à plusieurs niveaux, par exemple avec le Passenger Locator Form : la commune de Kortenberg conseillait simplement aux citoyens : « Je kan de hulp van familie of vrienden inroepen »[99]. D'autres communes annoncent aussi régulièrement qu'elles n'accepteront que les paiements par carte ou via application.[100]

- Lors de l'interview avec le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées, les e-lokets étaient souvent cité comme « peu accessibles », et plus particulièrement les formulaires d'inscription qui s'y trouvent : « Un PDF par exemple est rarement accessible à la synthèse vocale, et pose un autre problème pour des personnes avec des difficultés motrices et qui ne peuvent pas écrire, c'est rare des PDF dont le texte peut être modifié. Il faut donc prévoir des documents à remplir et à télécharger en plusieurs formats qui permettent d'être exploités de différentes manières. »

- Même si le Ministre flamand M. Diependaele constate que le citoyen communique de plus en plus digitalement, on s'aperçoit qu'en réalité, c'est l'intérêt de communiquer par la poste qui diminue mais l'attrait du contact téléphonique reste stable.[101,102]

74. Dans la poursuite du développement des sites d'e-gouvernement, le gouvernement doit donc continuer à prêter attention à un certain nombre de groupes cibles qui ont clairement des difficultés avec cette numérisation du gouvernement.

75. L'initiative du Secrétaire d'État à la digitalisation, Mathieu Michel, qui a présenté, le 29 mars 2022, le brevet « Connectoo », qui a pour objectif de former annuellement 5000 fonctionnaires pour aider les citoyens vers une meilleure accessibilité aux services numériques de l' État, pourrait être un premier pas vers la bonne direction.[103] Ce brevet prévoit deux niveaux : un basique pour l'ensemble des fonctionnaires qui se forment et un niveau expert pour une formation plus poussée. Les lieux où le public pourra trouver un fonctionnaire ayant suivi la formation seront labellisés. Le Secrétaire d' État a d'ores et déjà annoncé que dans le futur, il souhaite étendre ces formations à d'autres publics que les fonctionnaires, sur le modèle du brevet européen de premier secours. Nous espérons néanmoins que le système pourra être plus développé dans le futur et que tous les services accessibles au public mettront à disposition au moins 1 personne par rôle linguistique formé en la matière.

Cette initiative s'inscrit dans une voie positive vers le comblement de la fracture numérique. Bien entendu, il faut qu'elle tienne ses promesses, c'est-à-dire qu'elle soit mise rapidement sur pied, que l'objectif de 5000 fonctionnaires par an soit atteint et que cette formation soit proposée dans tous les secteurs de la société.

76. *En conclusion, on constate encore une trop grande proportion de la population qui n'a toujours aucun contact numérique avec les services gouvernementaux alors que la numérisation des services administratifs avance à grands pas, et non sans poser de difficultés. La digitalisation massive ne peut pas continuer en comptant uniquement sur les proches des citoyens non numérisés pour les aider dans leurs démarches en ligne. Une communication claire et dans un langage simplifié doit être mise facilement à la disposition de tous. Tout comme des aides de la part des fonctionnaires qui doivent toujours être disponibles sur de multiples canaux. Le développement de produits (apps, sites, etc.) et de services administratifs en ligne doit être amélioré afin de tenir compte de tous les groupes cibles, dont les plus vulnérables (notamment les personnes porteuses de handicap(s)).*

L'eGouvernement doit également toujours se faire via le système de l'opt-in : la communication sur les pensions, par exemple, devrait toujours d'abord se faire par courrier papier, et seulement par après, le citoyen pourrait choisir de ne recevoir les communications que par voie numérique. Il en va de même pour les déclarations d'impôts : la lettre d'imposition doit d'abord être envoyée et ce n'est que lorsque le citoyen aura choisi d'utiliser "tax-on-web" que la communication et le traitement ultérieurs ne pourront se faire que par voie numérique.

De plus, le Gouvernement doit toujours continuer à proposer une alternative hors ligne, même si la fracture numérique continue à se réduire dans les années à venir.

En outre, les formations en accessibilité proposées par le Ministre Michel doivent être largement soutenues, être mises sur pied rapidement et être étendues à tous les secteurs de la société.

Enfin, en ce qui concerne l'e-box, même si l'Etat dit que cet outil fonctionne bien[104], il ne faut pas le lier à des conséquences potentiellement dommageables pour le citoyen sans mettre en place une communication appropriée sur tous les changements d'utilisation et leurs effets. Pour y parvenir, nous recommandons donc de : (1) poser une question parlementaire en 2023 afin de savoir combien de citoyens ont rencontré le problème d'absence de notification de la part de leur e-box; et (2) revoir la conception de l'e-box. Il serait par exemple utile d'informer plus clairement le citoyen sur son choix lors de l'installation de la plateforme concernant la liaison des notifications avec son adresse e-mail. Cela pourrait limiter les scénarios d'oubli de la part du citoyen.

3.2 Fracture numérique vis-à-vis de la santé

77. Dans les chapitres précédents, qui examinent les groupes cibles, on a pris à chaque fois la moyenne des actions eHealth qui étaient examinées par Statbel. Mais il est évidemment utile de regarder les différents éléments composants ce paramètre eHealth. Les critères examinés sont (1) Rechercher des informations concernant la santé (p.e. maladies, blessures, alimentation, améliorer son état de santé), (2) Prendre un rendez-vous auprès d'un médecin, d'une personne exerçant une profession paramédicale ou d'un autre spécialiste de la santé (qui pratique ou non dans un hôpital ou un centre de soins) sur un site internet ou au moyen d'une application, (3) Consulter un dossier médical global, et (4) Consulter d'autres services de santé via un site web ou une application au lieu de se rendre chez le médecin ou à l'hôpital (p.ex. en obtenant une ordonnance ou une consultation en ligne).

78. La fracture numérique en matière de santé est selon cette analyse toujours d'actualité en 2022. Les statistiques 2022 de Statbel[105] montrent un écart clair au niveau du niveau d'instruction, du niveau de revenu et de la situation de santé, et ceci pour les 4 catégories de questions. L'âge a également une influence claire (bien qu'il faille mentionner que la tranche d'âge entre 16 et 24 ans est moins familière avec la santé numérique). Cela tient peut-être du fait que ce sont souvent les parents qui prennent les rendez-vous médicaux de leurs enfants et gèrent leurs dossiers médicaux.

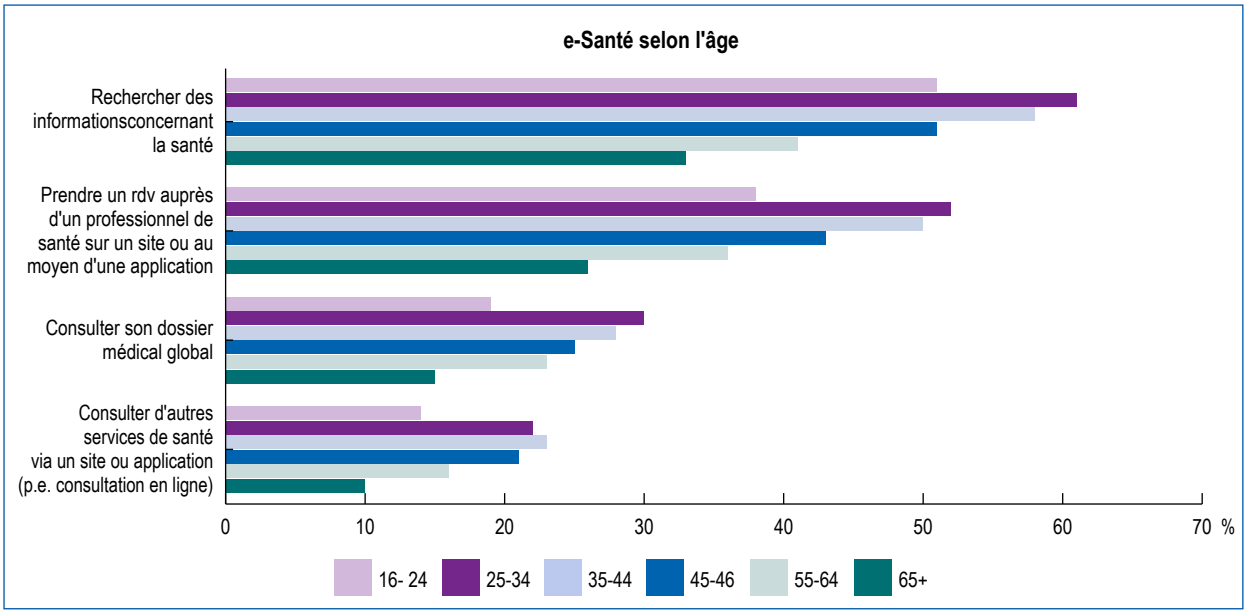

Figure 19- Statbel 2022, e-Santé selon l'âge, données pour la totalité de la population.

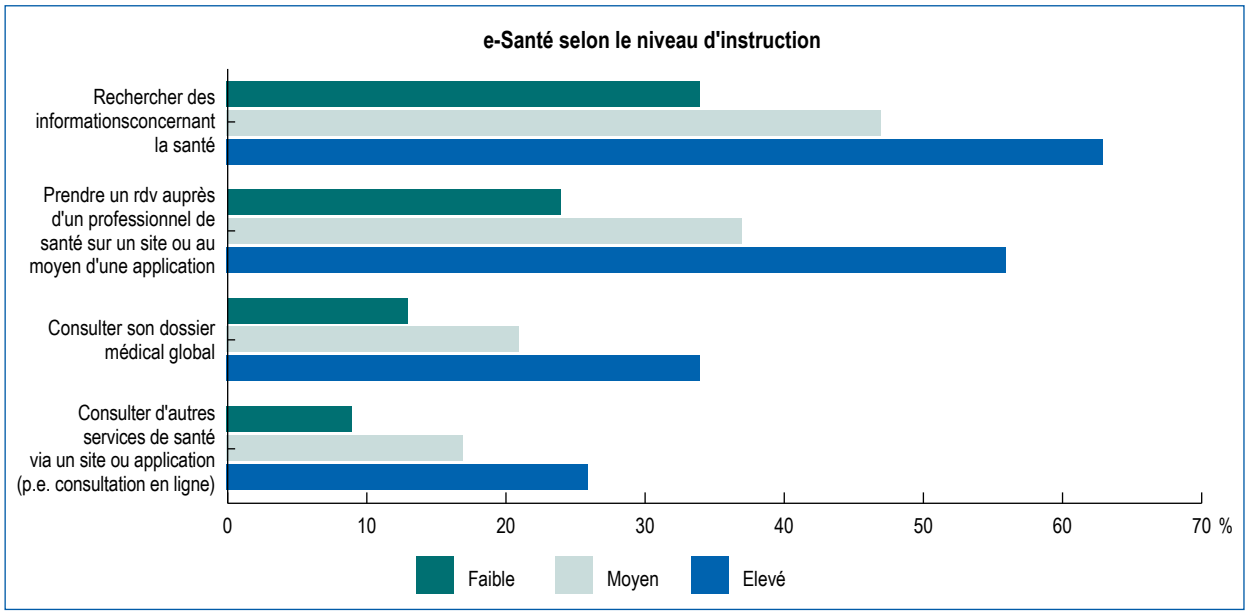

Figure 20- Statbel 2022, e-Santé selon le niveau d'instruction, données pour la totalité de la population.

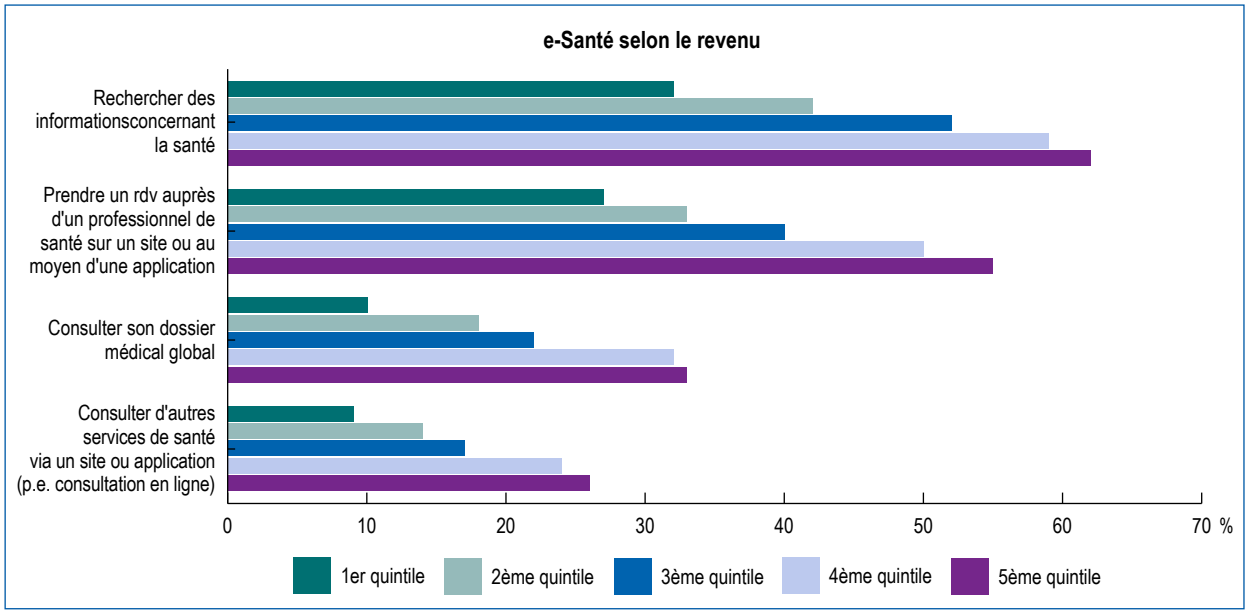

Figure 21- Statbel 2022, e-Santé selon le revenu, données pour la totalité de la population.

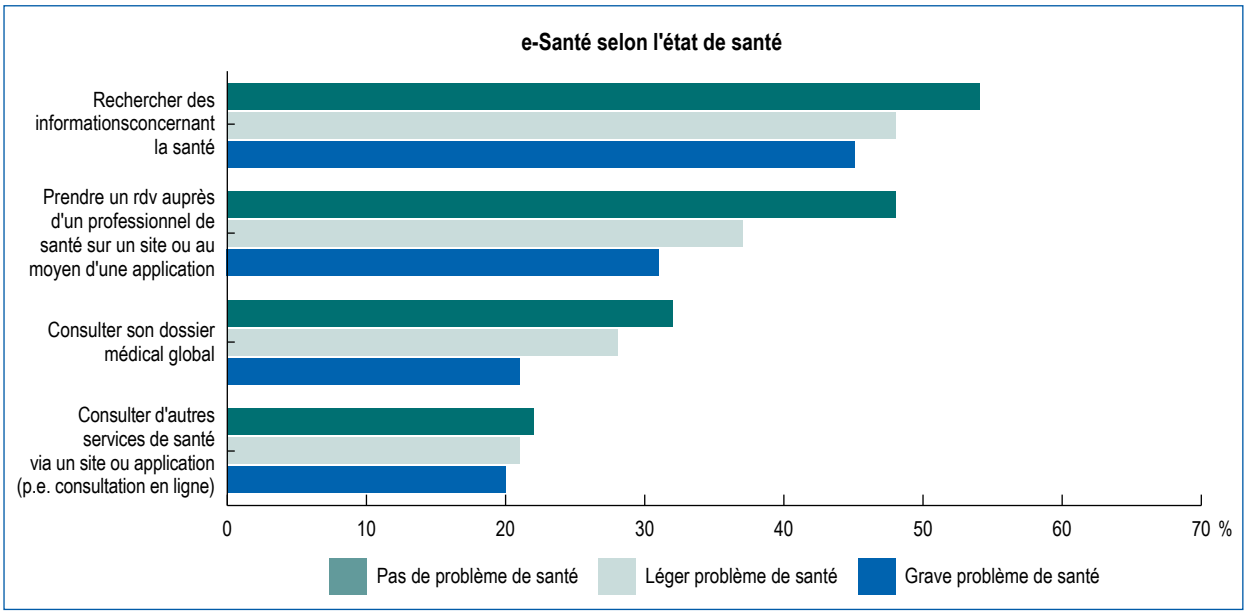

Figure 22- Statbel 2022, e-Santé selon l'état de santé, données pour la totalité de la population.

79. Deux projets pilotes bruxellois soutenus par la LUSS (la Ligue des usagers des Services de Santé) démontrent l'impact dans la pratique en matière de santé. Le LUSS explique : « En effet, un très grand pourcentage de la population bruxelloise ne sait pas ou très peu utiliser les outils numériques. Cela se répercute fortement sur l'accès aux soins qui tend vers une dématérialisation croissante des services administratifs. Les participants ne savent pas où et comment prendre rendez-vous chez un médecin. L'utilisation du numérique pour prendre un rendez-vous leur est totalement inconnue. Ils vont habituellement sur place ou utilisent le téléphone. L'asbl observe que le non-recours aux soins est fréquent de par un manque d'accès à l'information et dû à la digitalisation des services de santé ».

En 2019, la LUSS a publié un état des lieux concernant la fracture numérique et l'eHealth au sein de la population bruxelloise.[106] Les problèmes d'un public fragilisé sont très variés, mais largement liés au manque de connaissances. Par exemple, on note que : « La Fédération des Médecins Généralistes observe que rares sont les patients qui parviennent à accéder à leur dossier médical partagé de façon autonome. « Sur le Réseau Santé Bruxellois, certains parviennent à accéder à leur dossier. Cependant, via le portail « ma santé », cela est plus compliqué pour eux. Les onglets sont nombreux et les patients expliquent que ce n'est pas clair. » Pour la Fédération des Médecins Généralistes, les garde-fous sont nécessaires afin de garantir la sécurité de la protection des données mais cela complexifie l'accessibilité de l'outil pour le patient. »

80. Une étude de l'université d'Anvers[107] signale également le risque que la dématérialisation de la prescription de médicaments (les prescriptions sont maintenant remplacées par des prescriptions électroniques, consultables sur www.masante.be), pourra avoir un impact sur les personnes vulnérables. 23% des patients interrogés se sont montrés négatifs vis-à-vis de l'utilisation de l'application, 55% des patients se sentaient capables de régler les paramètres de privacy pour chacune de leurs prescriptions, et 14% des patients interrogées disaient clairement être incapables d'utiliser ce système.[108]

A l'heure actuelle, une alternative papier est encore prévue (le patient doit demander lui-même au médecin d'imprimer une « preuve de prescription électronique »). Mais 22% des patients interrogés dit se sentir freiné et n'ose pas en demander. Il apparaît que ce sont justement les personnes qui éprouvent des difficultés avec la plateforme informatique qui se sentent le plus freinés.[109]

81. Le nombre d'onglets et de clics nécessaires pour arriver à un certain résultat devrait idéalement être inclus dans les critères d'accessibilité qui sont examinés annuellement par le contrôleur d'accessibilité. La directive sur l'accessibilité des personnes handicapées ne pourrait-elle pas être utilisée pour limiter également le contenu des messages et le nombre de clics au minimum ?

82. Si des solutions de santé en ligne inclusives ne sont pas activement recherchées, elles seront approfondies à l'avenir. En effet, le Conseil bruxellois pour l'égalité entre les femmes et les hommes précise dans son « rapport sur l'impact du COVID-19 sur les inégalités entre hommes et femmes à Bruxelles », que « nous ne pouvons pas éviter une analyse intersectionnelle, car la numérisation des soins que nous avons vécus avec l'avènement de la télémédecine, ne manquera pas d'exclure tous ceux qui sont du mauvais côté de la fracture numérique ». Cette étude d'impact montre également qu'il n'y a pas de suivi de ce problème.[110]

Une telle analyse ne se limite évidemment pas à la Belgique. En 2015, le journal néerlandais "Trouw" a commenté l'avis du Raad voor Volksgezondheid en Samenleving, qui a examiné comment éliminer autant que possible le fossé numérique en matière de santé. Le journal décrit l'importance de cette recherche comme suit : « La numérisation offre des opportunités précisément pour les groupes défavorisés sur le plan de la santé. À l'heure actuelle, ces innovations numériques s'adressent souvent en priorité au patient très instruit, actif et participant. Ce n'est pas le cas des patients moins instruits, qui présentent souvent plusieurs troubles en même temps, qui sont socialement défavorisés, qui sont des personnes âgées, des handicapés ou des personnes souffrant de troubles de la communication. Ils ne sont pas considérés comme le groupe pour lequel les interventions de santé numérique peuvent faire la plus grande différence, et sur lequel la conception de ces interventions devrait être alignée. Ainsi, les groupes les plus vulnérables sont à nouveau involontairement exclus et ne bénéficient pas des nouvelles technologies. »[111]

De plus, il faut également prendre en compte plusieurs : tout d'abord le fait que certains hôpitaux sont passés à la facturation digitale via l'e-box sans en informer les citoyens. Cela a pour conséquence que les patients se retrouvent avec des rappels de paiement comptabilisant des majorations de frais car ils n'ont jamais « vu » la facture initiale (n'ayant reçu aucune demande de consultation de l'e-box et sans facture papier reçue !). Il faut laisser le choix aux patients/clients entre une facturation digitale ou papier. Ensuite, le fait que certains médecins acceptent des rendez-vous uniquement en ligne. Cela soulève des questions en termes de discriminations entre les patients "Enfin, certaines assurances hospitalisation, n'acceptent la transmission d'attestations de remboursement, par exemple des séances de kiné, uniquement par voie numérique.[112]

83. Il est certain que dans le cas des applications de santé, il convient de réfléchir davantage aux besoins de certains groupes cibles. Après tout, la suggestion du paragraphe numéro 82 n'est qu'une partie de la solution. Les chercheurs néerlandais auxquels nous avons fait référence au point précédent expliquent que : « Il y a un certain retard à rattraper dans la recherche et les soins. Le travail inclusif exige un effort ciblé pour réduire la fracture numérique.

Chaque université devrait avoir une ligne de recherche dans laquelle les connaissances et l'expérience actuellement fragmentées en matière de travail inclusif et de réduction des inégalités de santé sont combinées et étendues. Une telle ligne ne peut être couronnée de succès que s'il existe une collaboration intensive avec les groupes concernés, afin de rendre les innovations plus compatibles avec eux. »[113] Bien que cette analyse date de 2015, elle semble être toujours d'actualité.

De plus, les possibilités de l'eHealth continuent de s'accroître. Le parlement belge s'est penché en mars 2022 sur une résolution soutenant le développement des applications numériques liées à la santé. La résolution prend en compte la problématique des personnes vulnérables avec cette déclaration générale : « Dans le cadre de l'accès aux applications liées à la santé, on s'attend à ce que le secteur (tant les établissements de soins que les développeurs) et les pouvoirs publics tiennent suffisamment compte des groupes vulnérables qui disposent d'un accès limité ou inexistant à ces soins de santé numériques et à ces applications liées à santé. »[114] Malheureusement, dans les éléments concernant les collaborations à développer, l'idée d'une collaboration intensive avec les groupes concernés n'est pas mentionnée. La résolution se focalise davantage sur la collaboration avec le secteur de l'industrie numérique de la santé, les professionnels de la santé, et les organismes assureurs.

Nous rappelons donc le constat formulé au paragraphe numéro 3 : l'ensemble des freins et des difficultés ne peuvent être constatés qu'en collaboration avec les groupes cibles. A titre d'illustrations, nous renvoyons vers le projet Dignity (voir paragraphe numéro 122) qui examine spécifiquement les freins dans le secteur de la mobilité. Une approche combinée semble nécessaire. De plus, il s'avère utile et nécessaire de prendre ces aspects en compte dès la conception d'une nouvelle application.

84. Enfin, au niveau de l'intégration, nous saluons l'initiative de la Solidaris Vlaanderen qui propose des cours gratuits afin d'aider les citoyens dans leur cheminement vers le numérique. Il s'agit d'une série de 4 cours de l'association d'aide informelle Coponcho sur les thèmes : chercher un prestataire de soins en ligne, prendre rendez-vous en ligne, se connecter à son dossier mutualiste et travailler avec masante.be.[115] **Ce genre d'initiative doit être pleinement soutenue, étendue et répétée.**

85. Depuis la pandémie et ses confinements, les téléconsultations se sont massivement répandues. L'ABSyM[116] explique qu'environ 10 millions de téléconsultations ont eu lieu en 2020.[117] Aujourd'hui, ces consultations en ligne et par téléphone continuent à se répandre avec des prix spécifiques et des conditions propres pour pouvoir obtenir un remboursement de la mutuelle (notamment avoir utilisé une plateforme sécurisée et conforme en matière de protection des données). Bien entendu, les téléconsultations présentent de nombreux avantages : pas de déplacement, gain de temps, pas de proximité avec des patients malades, réduction des délais pour la fixation de rendez-vous, possibilité de consulter à l'étranger en vacances, etc. Cependant, cela ne remplacera jamais une consultation physique et plusieurs problèmes peuvent surgir tant dans le chef du médecin que du patient, notamment concernant les différents honoraires, les assurances en responsabilité des médecins, quid en cas d'erreur de diagnostic sans examen clinique, les diagnostics et leur annonce[118], etc. De plus, certaines plateformes sont créées par diverses entreprises, comme par exemple : Proximus, Doktr, et tendent à uberiser la médecine[119]. Enfin, la téléconsultation requiert un dossier médical informatisé ainsi que du matériel et des compétences pour pouvoir se connecter à son e-box.

En conclusion, en matière de santé, les problèmes liés à la fracture numérique viennent s'ajouter aux nombreuses craintes soulevées par la télémédecine. Face à cela, l'Inami rappelle que ce genre de consultation doit découler d'une demande du patient, avec l'accord du médecin.[120]

Pour surveiller cette pratique, il faut communiquer correctement sur les critères de la téléconsultation par le biais d'une campagne d'information efficace des autorités et par les praticiens vers les patients. En outre, la LUSS recommande que ce genre de consultation ne se pratique que lorsqu'il existe déjà une bonne relation établie entre le patient et le médecin et que le patient soit bien informé de la différence entre un simple appel à son médecin et la téléconsultation.[121] **Il faut donc des balises claires et des conditions inclusives.**

86. Enfin, concernant les pharmacies en ligne, on constate que les prix pratiqués par ces dernières sont souvent plus avantageux. En effet, il existe des différences de prix entre

les prix en ligne et en pharmacie. Dans les pharmacies physiques, les prix maximum légaux sont appliqués (même si, avec les systèmes de carte de fidélité, le consommateur peut éventuellement économiser une remise sur ce prix), tandis que sur les pharmacies en ligne des grandes chaînes (par exemple, Farmaline ou encore Newpharma) des remises de 10% ou plus sont appliquées directement sur le maximum du prix.[122] Les consommateurs qui subissent la fracture numérique (et vraisemblablement les ménages les plus défavorisés) passent donc à côté de prix plus avantageux. Il faut toutefois rester prudent avec la numérisation des pharmacies : même si le consommateur peut faire une « bonne affaire », la commande en ligne de médicaments ne permet pas de dispenser un service pharmaceutique d'une qualité identique à celui fourni dans les pharmacies physiques. De plus, des failles en termes de sécurité sont encore à déplorer.[123]

87. *La fracture numérique concernant la santé risque de se creuser à l'avenir. C'est dommage, car la numérisation pourrait offrir des opportunités de santé aux personnes défavorisées, notamment. Nous demandons donc que – comme pour l'e-Gouvernement– les groupes cibles qu'il faut atteindre en priorité soient mieux pris en compte, notamment lors du développement des applications (par exemple, en limitant le nombre de « clics » nécessaires).*

Il faudrait également que les autorités imposent certaines mesures aux hôpitaux et autres établissements de santé afin d'encadrer au mieux la numérisation des soins de santé et d'instaurer des balises claires pour protéger l'ensemble des patients.

De plus, la digitalisation croissante de ce secteur mène à un transfert de responsabilité vers le consommateur. Il semble que l'on parte du principe que ce dernier soit correctement informé sur ses droits et qu'il soit en mesure de les faire valoir. Or, il faut inverser cette tendance pour que l'eHealth ne soit pas utilisée uniquement par les patients les plus informés qui participent activement à la société.

« Mesurer, c'est connaitre », plus de recherches dans ce domaine reste encore nécessaire.

Nous recommandons que le moniteur annuel d'accessibilité tienne compte de la limitation du nombre de clics nécessaires dans les applications eHealth, et que la ligne directrice sur l'accessibilité des personnes handicapées soit utilisée pour rendre ces simplifications numériques obligatoires également pour les applications eHealth.

Enfin, les autorités doivent mettre sur pied une campagne de sensibilisation à destination des patients et des médecins pour informer largement sur les conditions et les conséquences du recours à la téléconsultation. Il faut également que les autorités incluent au plus vite toutes les parties prenantes à l'élaboration des travaux en lien avec la téléconsultation.

3.3 Fracture numérique vis-à-vis du secteur financier (banques et assurances)

3.3.1.BANQUES

88. Les services bancaires sur internet sont également en hausse. Selon Statbel (2022), 80% des Belges (85% des internautes belges) utilisent les services bancaires en ligne. Ici aussi, la fracture numérique est clairement visible selon le niveau d'éducation (91% des Belges très instruits font des opérations bancaires par internet contre seulement 59% des Belges moins instruits), le niveau de revenu (65% des internautes issus des tranches de revenus les plus faibles, contre 91% des internautes appartenant aux tranches de revenus les plus élevées), et l'âge (où l'on observe principalement une légère diminution de l'utilisation à partir de 55 ans (71%; contre 83% pour les tranches d'âge plus jeunes).[124]

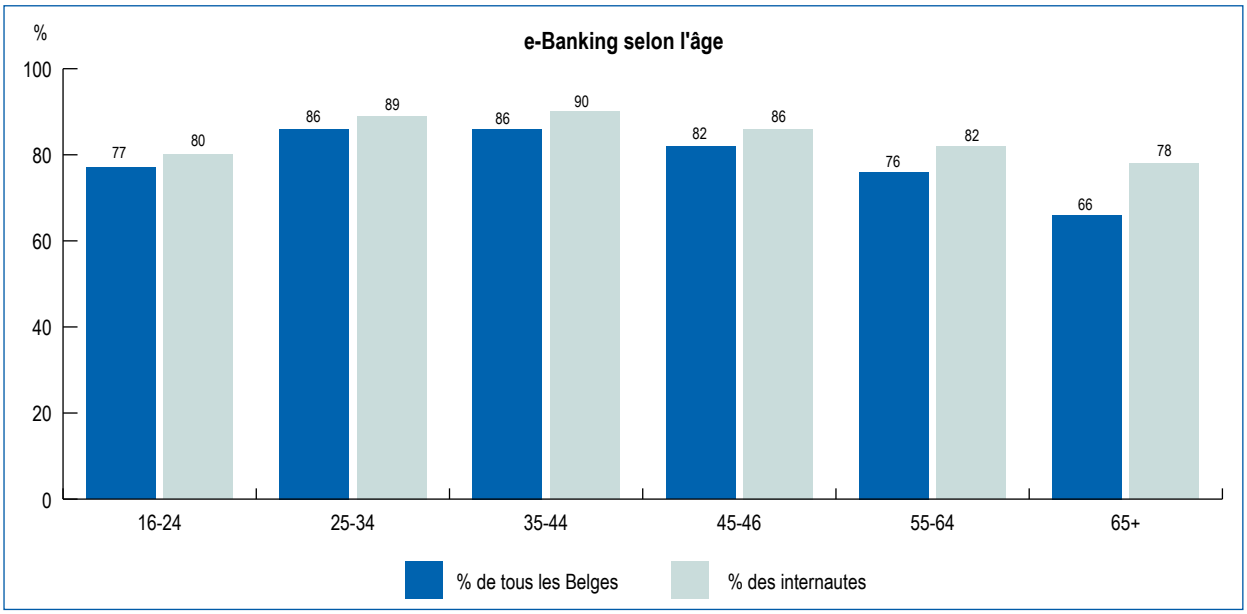

Figure 23- e-Banking, chiffres Statbel 2022.

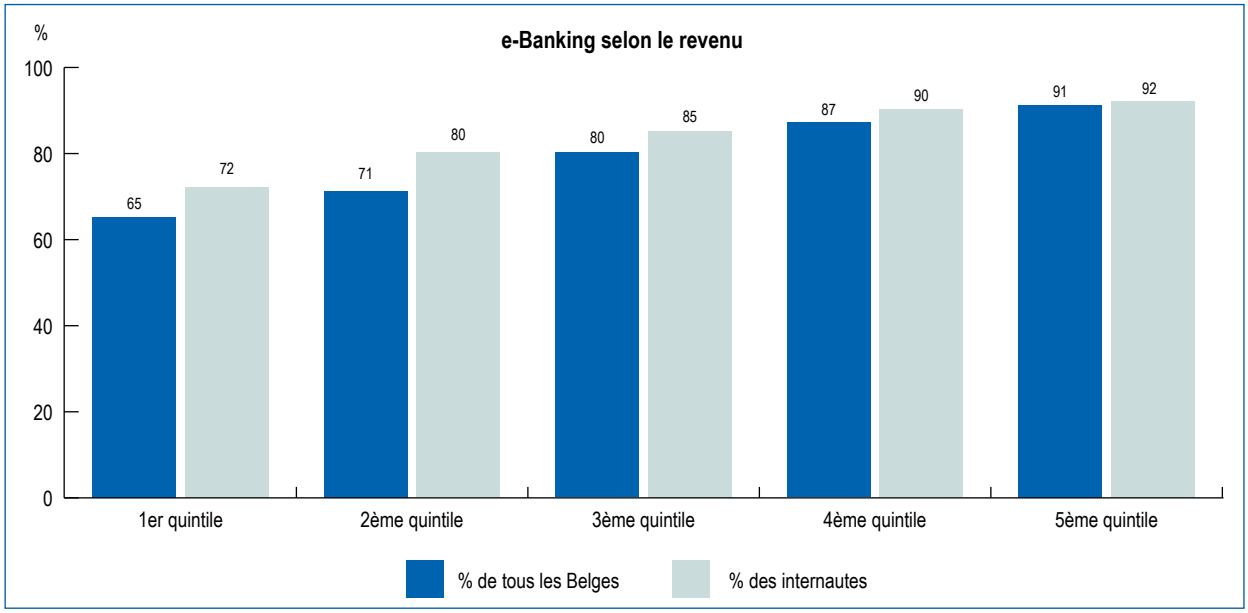

Figure 24- e-Banking, chiffres Statbel 2022.

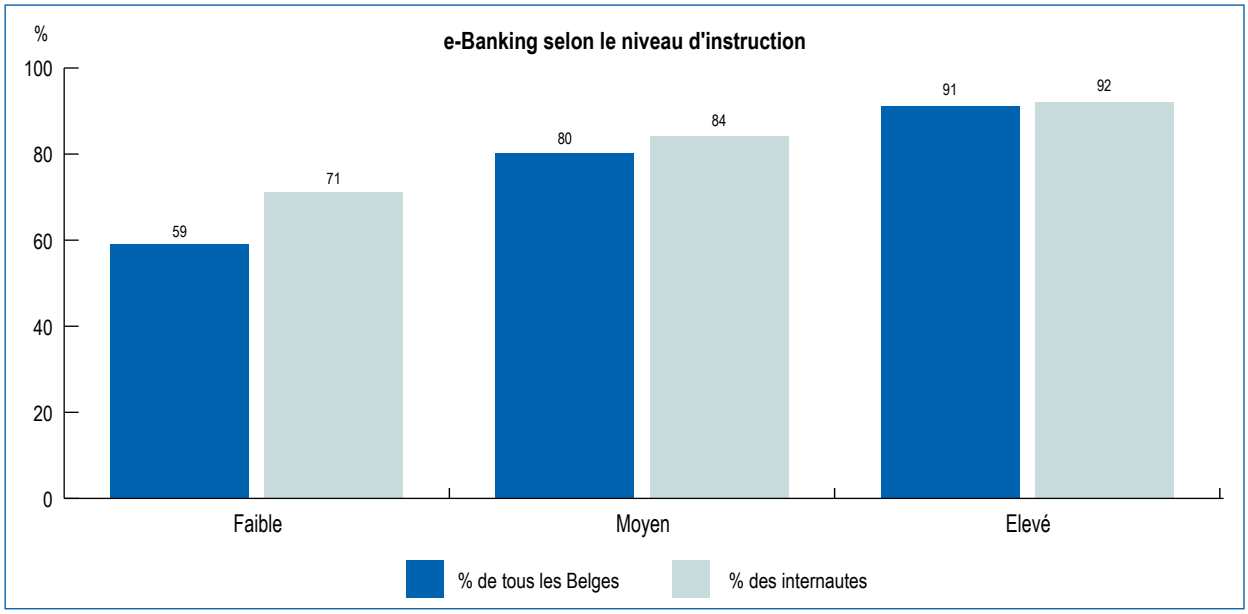

Figure 25- e-Banking, chiffres Statbel 2022.

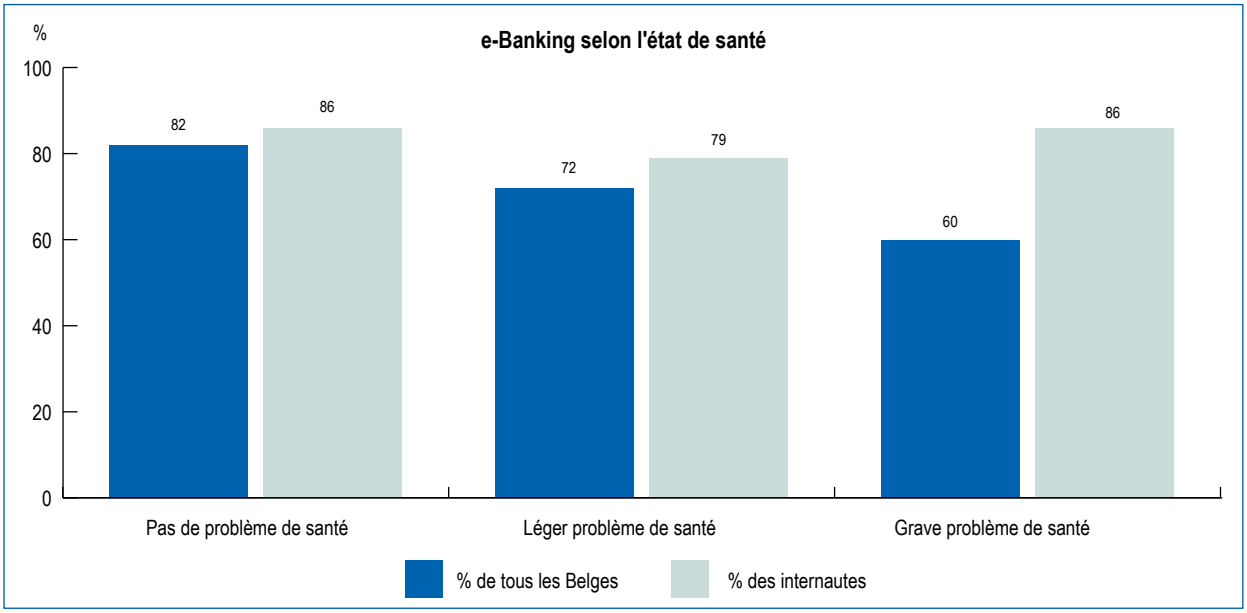

Figure 26- e-Banking, chiffres Statbel 2022.

89. Toutefois, lorsque les Belges sont réticents à effectuer des opérations en ligne, les freins principaux sont, en premier lieu, la cybersécurité (50%), vient ensuite l'utilisation des données (45%) et enfin le respect de la vie privée (41%).[125]

La banque digitale doit répondre à des conditions de sécurité extrêmement strictes. Cela signifie que certains appareils sont rapidement obsolètes et ne sont plus adaptés à la banque en ligne. Belfius ne donnerait ainsi plus accès à sa plate-forme internet aux clients qui disposent de systèmes utilisant Windows10[126] ou plus ancien[127].

Les updates des applications bancaires causent d'ailleurs souvent des problèmes auprès des personnes en situation d'handicap. Lors de l'interview réalisée avec le Conseil Supérieur des Personnes Handicapées, ce dernier nous a confirmé : « Ce qui est particulièrement ennuyeux, c'est que lorsqu'une mise à jour est effectuée, l'application devient soudainement inaccessible. Vous choisissez souvent une banque qui est aussi accessible que possible en fonction de votre handicap. Un an plus tard, ils font une mise à jour et elle n'est plus accessible (il n'y a plus de label, vous ne pouvez pas retrouver le solde de votre compte car il n'est plus labellisé). Ensuite, vous devez à nouveau changer de banque ».

90. Les services financiers constituent bien entendu un aspect important de la vie économique de chaque citoyen. Afin de ne pas générer (plus) d'exclusion, il est primordial de continuer à promouvoir la possibilité d'une banque non digitale. Dans un secteur où de plus en plus de guichets disparaissent, il est important de chercher des solutions. Le gouvernement et Febelfin ont trouvé un accord pour, d'un côté créer des « guichets neutres » afin de remplacer les distributeurs et, de l'autre côté, élaborer un service universel. En revanche, concernant les selfbanks, rien n'est prévu dans l'accord. Ils risquent donc de disparaître.

91. En juillet 2021, le gouvernement et Febelfin sont enfin parvenus à un accord concernant la fourniture du service bancaire universel non-digital[128], par le biais d'une charte qui est entrée en vigueur le 19 juillet 2021 et qui s'applique pour une période de 3 ans (jusqu'au 30 juin 2024). L'objectif pour les banques est d'inclure ce service universel dans leur offre. Pour ce qui est de la nature même de la charte, l'instrument

prévoyant le service universel de base, il est regrettable que ce ne soit qu'un protocole sectoriel non contraignant.[129]

Les engagements de la charte expirent en juin 2024. Il est donc urgent de développer une vision à long terme d'ici-là et de renforcer et légiférer les droits des consommateurs en matière d'accessibilité bancaire d'ici 2024.

92. Concrètement, la charte a été signée par 13 banques[130] dont les clients pourront choisir d'avoir un compte courant non 100% digital lié à une carte de débit pour (1) Un prix de 60€ maximum, (2) 60 transactions manuelles par an, et (3) 24 retraits d'espèces par an au guichet de la banque (avec possibilité d'impression des relevés de comptes à l'agence bancaire). Il faut reconnaître que les banques qui participent à ce service universel ont joué le jeu : les premiers prix commencent à 30€ par an. Or, cela est plus avantageux pour le consommateur que ce que prévoit la charte. On peut donc se demander pourquoi celle-ci a imposé des limites à ce point exigeantes. Par exemple, en ce qui concerne le prix maximum : près de la moitié des banques proposent déjà un produit adapté à ce profil de clientèle à un prix inférieur à 60€ (notamment Argenta, Axa, Beobank, bpost bank, CBC KBC, Europabank et VDK Bank qui en offrent déjà à partir de 30€).

Certains autres points de l'accord ne sont également pas suffisants pour protéger correctement les consommateurs qui subissent la fracture numérique. Le nombre de 24 retraits d'argent liquide par an dans des distributeurs automatiques appartenant uniquement à sa propre banque s'avère trop limité, surtout au vu de la raréfaction des distributeurs et agences. Ces retraits devraient absolument pouvoir être effectués dans n'importe quel distributeur ou, du moins, au sein du futur réseau BATOPIN, le réseau commun de distributeurs des 4 grandes banques belges (Belfius, BNP Paribas Fortis, ING et KBC).[131]

De plus, la limite de 60 transactions manuelles par an ne nous semble pas réaliste. Cela revient à une moyenne de 5 transactions par mois. Cela oblige le consommateur en difficulté à se tourner vers des paiements automatisés (ou des domiciliations qui sont ensuite difficiles à arrêter car il s'agit d'un contrat à part avec le fournisseur pour lequel il doit marquer son accord pour le stopper). Si un consommateur paie à la fois sa facture d'énergie, sa facture de télécom et son loyer via un virement manuel, il ne lui reste plus beaucoup de possibilités pour effectuer d'autres virements, comme par exemple des factures scolaires.[132] Les personnes en difficultés de paiements préfèrent justement payer plutôt par virement manuel.[133] En plus, la quasi-obligation d'utiliser au maximum le système de domiciliation, comprend un autre risque pour le consommateur : des frais occasionnels (par ex. la représentation d'une domiciliation en cas de provision insuffisante sur le compte à vue ou la demande d'une nouvelle carte de débit) qui ne sont pas inclus dans le prix du service bancaire universel.

Concernant les aspects pratiques de l'impression des relevés de comptes par exemple, il y a lieu de s'inquiéter car les agences et les imprimantes se font de plus en plus rares, l'envoi des relevés par la poste n'est pas compris dans le forfait et son coût pourrait excéder celui des timbres, laissant donc la porte ouverte à des frais plus élevés et donc des abus (il est simplement prévu qu'un « tarif raisonnable »[134] sera facturé pour leur envoi).

De même, le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale[135] en témoigne : « afin d'avoir un meilleur aperçu du budget qui leur restent, les personnes en difficulté financières préfèrent retirer normalement par exemple une somme d'argent à utiliser pour la semaine et payer en espèces. Mais, avec le fait que de plus en plus d'entreprises obligent le paiement par carte bancaire, (principalement en raison de la disparition des distributeurs) ils ne peuvent plus utiliser ce système de gestion. De ce fait, la possibilité d'imprimer les comptes, ou du moins de consulter le solde restant, devient de plus en plus important. Avec la disparition des guichets et des distributeurs, les personnes en difficultés financières sont donc doublement sanctionnées ».[136]

93. Les critiques vis-à-vis du projet « service universel » doivent être mises en relation avec la problématique des guichets neutres.

Ainsi, la disparition des machines permettant d'imprimer les relevés de comptes combinée à la fermeture des agences bancaires va faire disparaître l'autonomie financière des personnes qui en dépendent, comme par exemple les personnes défavorisées et âgées ou même plus largement toutes les personnes ne disposant pas d'un accès à internet. D'autant plus que ces personnes ont souvent besoin de duplicata de leurs relevés bancaires pour les démarches administratives (justification des demandes d'aide sociale, etc.), sont plus souvent dépendants d'un guichet pour obtenir de l'aide et sont souvent mal informés sur leurs droits et/ou incapables de faire des demandes écrites claires (notamment pour obtenir un service bancaire de base). Ils devront alors payer des frais supplémentaires, ce qui n'est pas acceptable. Cette problématique s'ajoute à celle de la fermeture en masse des agences : de nombreux Belges se retrouveront sans solution pour retirer des espèces ou devrons fournir des efforts démesurés pour y parvenir.

Il faut donc obliger les distributeurs neutres à effectuer d'autres opérations que le retrait d'espèces bancaires afin de garantir l'accessibilité aux services bancaires de base et au service bancaire universel.

94. La combinaison de la problématique de la disparition des guichets et des possibilités de payer en espèce avec un service universel minimal, nous dirige inévitablement vers une société « pauvre en cash ». Ce changement sociétal ne peut se faire sans une réflexion approfondie de l'infrastructure et de l'accès aux ressources financières pour la population en situation de vulnérabilité. Les expériences de la Suède et du Royaume-Uni[137] nous enseignent que lorsque l'infrastructure de l'argent liquide est supprimée, il est difficile de la reconstruire.

95. Un autre problème qui est apparu lors de l'interview réalisée avec les représentants du Conseil Supérieur National des personnes handicapés est le suivant : il ne suffit pas uniquement de prévoir des distributeurs pour continuer à donner la possibilité de retirer de l'argent; on remarque que de plus en plus, ces distributeurs sont difficilement accessibles pour les personnes avec un handicap visuel. Par exemple, contrairement au grand public qui peut choisir quel billet doit sortir du distributeur, la personne aveugle n'as plus cette option. « Pour les aveugles, il faut qu'ils sachent reconnaître les billets et les plis pour reconnaître ceux-ci afin de ne pas se faire avoir et donc de savoir que c'est un billet de 20 €, 50 €, etc. »

96. Il existe actuellement également des banques qui fonctionnent entièrement en ligne. Ces banques sont communément appelées « néo-banques ». Les tarifs sont souvent meilleurs mais le service l'est beaucoup moins. De tels types de banques ne sont pas encore couramment utilisés en Belgique mais divers articles de presse indiquent qu'elles gagnent lentement du terrain en Belgique. Ces banques ciblent principalement les jeunes qui ont grandi avec le numérique : elles privilégient les applications conviviales (pour les jeunes) et elles concluent également des partenariats avec des marques connues, leur permettant de proposer des offres intéressantes à leurs clients.

De plus, ces banques sont également souvent utilisées par toute sorte de fraudeurs qui peuvent facilement ouvrir un compte bancaire avec des copies de faux passeports, par exemple.[138] En effet, le régulateur de la finance britannique, la Financial Conduct Authority, a rendu un rapport accablant le 22 avril 2022, concernant son enquête menée en 2021.[139] Elle explique « les faiblesses trouvées créent un environnement propice à des risques plus importants de criminalité financière ». Elle a détecté, dans le chef de certaines néo-banques, des erreurs telles que des défauts de vérification des revenus et des professions de leurs clients, des absences d'évaluation des risques de criminalité financière ou encore des gestions inefficaces des alertes de surveillance des transactions.

97. *En résumé, bien que l'on salue l'avancée qui a été faite concernant l'accès au service bancaire universel, le gouvernement et le secteur font un effort d'inclusion vis-à-vis des personnes qui subissent la fracture numérique. Toutefois, le chemin vers l'inclusion générale est encore long et on constate que les négociations de certains points de l'accord ont été menées en faveur du secteur bancaire.*

Pour améliorer la protection des consommateurs, il faut a minima :

- *Rendre la charte contraignante en l'intégrant dans une loi;*
- *Abaisser le prix maximal de 60€ annuel qui ne correspond pas à la pratique actuelle et imposer des exigences en matière de transparence en cas d'éventuelle majoration annuelle du tarif appliqué;*
- *Au vu de la réduction drastique des distributeurs automatiques, il faut autoriser les retraits d'argent dans tous les distributeurs et agences, autoriser les distributeurs neutres à effectuer d'autres opérations que le retrait d'espèces et fournir une meilleure couverture du réseau BATOPIN, de façon à garantir à tous les belges la présence d'un guichet automatique dans un rayon de 2 km;*
- *Il faut intégrer et mieux encadrer l'envoi des relevés de comptes par la poste;*
- *Intégrer dans le prix du service universel les frais occasionnels appliqués par les banques.*

Mais surtout, ouvrir le débat d'une manière plus large. Les changements mentionnés impliquent un changement fondamental de la société, et il sera difficile de faire marche arrière.

De plus, le projet BATOPIN gagnerait en crédibilité (son objectif premier est l'accessibilité) s'il prenait en compte l'aspect « accessibilité des personnes en situation d'handicap » dès la conception de leurs distributeurs.

Enfin, il faut également renforcer l'attention accordée aux néo-banques et en tout cas sensibiliser largement les consommateurs concernant les risques qu'ils courent à s'affilier auprès d'une d'elles. Parallèlement à cela, et afin de garantir une protection efficace de ceux-ci, il faut mener une politique de contrôle de l'application de la législation anti-blanchiment par les néo-banques.

3.3.2. ASSURANCES

98. L'évolution numérique dans le secteur financier signifie que la plupart des gens gèrent de plus en plus ses finances en ligne, allant de la comparaison de polices d'assurance en passant par la conclusion de contrats.

99. Selon Don Jengler (CEO de Compare.com) plus de 70% des assurances sont souscrites après une consultation de comparateurs en ligne.[140] Il y a de fortes chances que le consommateur belge obtienne aussi de plus en plus d'informations de cette manière.

Le baromètre de l'assurance en ligne d'EY a interrogé 1500 Belges et montre qu'un tiers des consommateurs interrogés sont prêts à souscrire leur assurance auto et/ou habitation en ligne.[141]

Cependant, les chiffres de Statbel 2022 montrent qu'il n'y a que 7% des Belges qui ont déjà souscrit un contrat d'assurance en ligne.[142] En 2020, l'e-commerce ne représentait que 0,3% du chiffre d'affaires total des compagnies d'assurance.[143]

Au vu du faible nombre de contrats d'assurance conclus électroniquement, il est trop tôt pour y déceler un effet « fracture numérique ».

Mais il faut tout de même y prêter une attention particulière : l'ombudsman des assurances explique par exemple avoir reçu des plaintes de consommateurs qui, après avoir uniquement réalisé une simulation, ont reçu un contrat d'assurance non souhaité. Cela a mené à certaines situations de double assurance qu'il a fallu rectifier. L'ombudsman cite un autre exemple problématique : lors d'une souscription digitale, certaines erreurs techniques peuvent également aboutir à des situations dans lesquelles le risque n'est pas assuré conformément aux attentes du consommateur. Dans ce cas, le problème majeur réside dans le fait que l'analyse des besoins et des exigences du consommateur peut s'avérer insuffisante. Un autre souci encore est celui de la preuve de la réalisation de cette analyse par des documents valables.[144]

100. Malgré le faible nombre de contrats conclus électroniquement, le secteur des assurances est lui-aussi en train de se digitaliser, et notamment en ce qui concerne la gestion des dossiers de sinistres. La gestion des dossiers de sinistres se fait souvent en ligne et Assuralia s'engage clairement dans la digitalisation de l'assurance.[145] Ce n'est pas une mauvaise chose en soi et le nombre de plaintes concernant les délais de remboursement a nettement diminué en 2020. Grâce à l'automatisation du traitement des remboursements, le nombre de questions les concernant a diminué. L'utilisation des outils numériques offre donc une solution aux traitements lourds et administratifs.[146]

Face à cela, l'ombudsman des assurances rappelle le besoin essentiel de rappeler la protection conférée au preneur d'assurance par le droit de rétractation de 14 jours[147] en cas de souscription à distance.

101. Il faut prêter une attention particulière à la digitalisation dans ce secteur. Par exemple, depuis juillet 2020, les assureurs automobiles sont autorisés à fournir à leurs assurés, la « carte verte »[148] en format électronique. Toutefois, certains assureurs avaient pris l'initiative de l'envoyer numériquement, sans demander l'accord préalable de l'assuré et même parfois de lui facturer des frais lorsque celui-ci demandait à l'obtenir en format papier. Parfois également, l'assuré ne pouvait plus revenir sur son choix. Cela constituait clairement un abus et il fallait agir pour protéger le consommateur. À la demande de Test-Achats, un arrêté royal[149] a donc été adopté pour corriger cela.

102. *La digitalisation des contrats d'assurance est en retard par rapport à la digitalisation des services financiers. Il est important d'ouvrir le débat le plus tôt possible. Ne serait-il pas opportun de définir certains services universels dans le secteur des assurances (à l'instar du secteur bancaire).*

Lorsque la numérisation est opérationnelle, on constate qu'elle présente encore de nombreuses lacunes. Lors de la souscription digitale, il faut améliorer la transparence envers le consommateur qui doit clairement comprendre qu'il est dans une phase de conclusion de contrat, prendre en compte les erreurs techniques et les corriger rapidement afin d'assurer correctement le risque. Enfin, l'analyse des besoins et des exigences du consommateur (et la preuve qui en découle) doit être suffisante, même à distance. À défaut, le preneur d'assurance ne bénéficierait pas de sa protection légale.

3.4 Fracture numérique et relations commerciales en général

103. Même dans leurs habitudes d'achat au quotidien, les consommateurs en marge de la fracture numérique rencontrent de nombreuses difficultés, par exemple, les achats en ligne sont parfois un peu moins chers. Mais le shopping dans le monde réel devient aussi de plus en plus hybride : on pense ici aux cartes de fidélité et aux tickets de caisse.

104. Les chiffres de Statbel démontrent que 63% des Belges (16-74 ans) ont effectué des achats en ligne au cours de l'année écoulée, soit une augmentation de 8% par rapport à 2019, avant la crise de la COVID-19. Les montants dépensés et la fréquence des achats ont également augmenté de manière significative.[150] Ce sont principalement les vêtements et les chaussures qui sont achetés en ligne mais la livraison de repas et le streaming sont également en hausse.

En revanche, en 2021 (chiffres pas encore disponibles pour 2022), 14% des Belges déclarent ne pas avoir les compétences ou les connaissances nécessaires pour effectuer des achats en ligne.[151] De plus, les femmes, les personnes âgées et les moins éduquées sont également les plus représentées ici, même si cette réponse a été donnée dans toutes les catégories d'âge et d'éducation. De même, 4% des 16-24 ans déclarent ne pas avoir les connaissances/compétences nécessaires à cet égard.

105. Si l'on regarde les chiffres de Statbel (2021), il apparaît qu'en moyenne 30% des internautes belges ont déjà vendu des objets en ligne et que 67% des internautes belges ont fait des achats en ligne. Bien sûr, il existe aussi de grandes différences selon l'éducation, mais surtout selon les revenus.

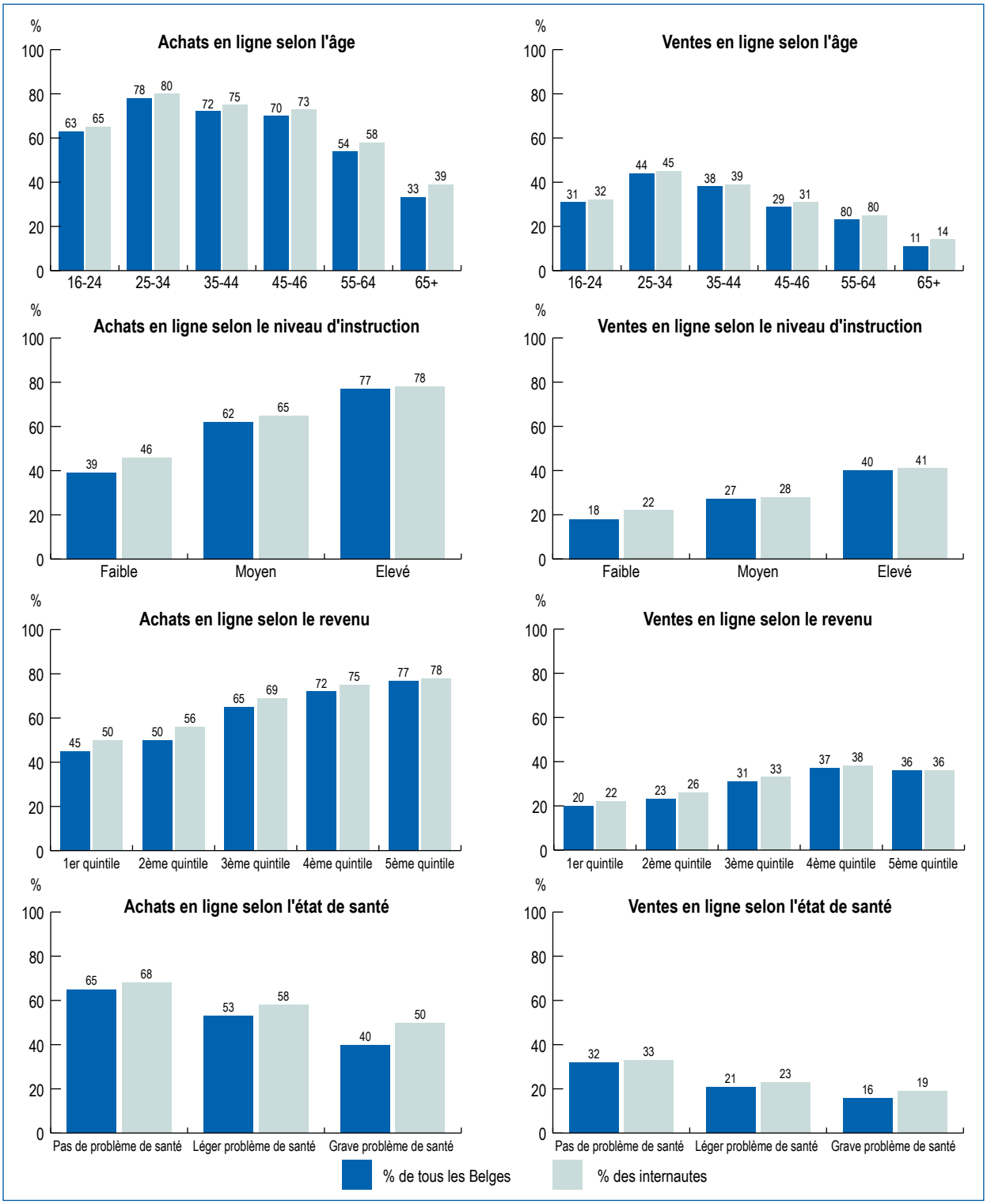

Figure 27- Chiffres Statbel 2022, e-commerce.

106. Juridiquement, le vendeur d'un produit peut demander un prix différent pour des achats en ligne ou en magasin. Peu de recherches ont été menées en Belgique sur la question de savoir si les achats en ligne sont en moyenne moins chers que les achats en magasin. Des enquêtes ont déjà été menées aux Pays-Bas, montrant que les deux tiers des consommateurs en ligne pensent qu'ils économisent de l'argent en achetant en ligne. En moyenne, les consommateurs s'attendent à un avantage de prix de 6,5%.[152] Cette étude n'a toutefois sondé que le « sentiment » des clients. De plus, une étude réalisée en 2018 par Hejun Zhuang montre que lorsque des produits physiquement comparables de qualité comparable sont proposés par des détaillants à la fois en ligne et hors ligne, l'écart de prix de ces produits en ligne est souvent plus important que l'écart de prix hors ligne. Les résultats montrent que l'écart de prix en ligne est plus grand lorsque le nombre de détaillants en ligne purs est assez important et cet écart augmente proportionnellement lorsque le nombre de détaillants s'accroît.[153]

Le Figaro (journal français) faisait également état en 2016 d'une étude de l'économiste américain Alberto Cavello, qui avait calculé que 72% des prix sont identiques pour la boutique en ligne et hors ligne, et dans les magasins où une différence de prix a été constatée, cette différence était assez faible. Pour certains marchés (par exemple, en pharmacie ou le matériel de bureau), les écarts se sont avérés plus importants.[154]

Toutefois, selon Graeme McLean, professeur en marketing à l'Université de Strathclyde, cette logique ne semble pas s'appliquer en toutes circonstances car les prix en ligne sont souvent gonflés par des algorithmes.[155] La plupart des consommateurs ont déjà remarqué que le prix des produits en ligne peut afficher différentes fluctuations en quelques heures. Ces changements sont le travail d'un algorithme de tarification. Cette technologie permet d'allouer le prix des produits et services selon un certain nombre de variables. Ces algorithmes prennent en compte, entre autres, la demande actuelle, les prix des concurrents ainsi que l'historique et le comportement de navigation du consommateur. Des études privées en Belgique, ont même parfois déjà signalé des prix plus élevés pour les achats en ligne.[156]

Comme mentionné ci-dessus, cette pratique de différenciation de prix est légale. En effet, « un commerçant peut appliquer des prix différents d'un magasin à l'autre et c'est valable également pour les produits vendus par internet. Cela se justifie entre autres par des coûts différents (taxes locales, loyers, organisation logistique) ou par une volonté de s'adapter au prix des concurrents dans une zone particulière. »[157]

107. On ne peut donc pas se contenter de dire que les gens qui ont des problèmes avec la fracture numérique sont forcément moins bien lotis ici. Cependant, les personnes qui utilisent actuellement internet avec insouciance pour des achats de toutes sortes devraient être mieux informées sur les prix en ligne. Les résultats d'une étude de 2020 publiée dans le Journal of Consumer Affairs montrent que les consommateurs pensent que les entreprises sont moins susceptibles d'utiliser des pratiques manipulatrices et trompeuses pour augmenter les dépenses de consommation lorsqu'elles achètent en ligne (plutôt que hors ligne) des produits et services.[158] Bien entendu, la comparaison des prix reste fortement recommandée.[159]

108. Les cartes de fidélités de magasins passent également de plus en plus au numérique. Non seulement, il faut avoir un smartphone pour encore pouvoir profiter des actions de fidélité mais en plus, il faut installer des applications (et donc avoir suffisamment de mémoire pour installer autant d'applications qu'il y a de magasins). Par exemple, l'application Delhaize nécessite 102,7 Mo et demande (par exemple sur Apple) la version IOS 13.3 ou plus récente. Quant à l'app. Colruyt, celle-ci nécessite 91,8 Mo et demande la version d'IOS 11 ou plus récente. Les développeurs des applications devraient accorder suffisamment d'attention à cela.

L'organisation pour l'égalité des chances Unia et l'association des plus de 55 ans OKRA ne sont pas satisfaites des supermarchés qui offrent des réductions exclusivement aux clients qui téléchargent leur application. « C'est une discrimination envers ceux qui ne sont pas numérisés, y compris

de nombreuses personnes de plus de 80 ans. » Dans Het Nieuwsblad du 22 février 2020, Lidl s'est défendu comme suit : « Nous comprenons parfaitement la réaction des clients mécontents », déclare Isabelle Colbrandt de Lidl. « Mais nous avons opté pour une solution numérique et durable sur le long terme. En plus des avantages supplémentaires via l'application, nous continuerons bien sûr à nous concentrer principalement sur les remises importantes dans le magasin. »

109. La caisse enregistreuse subit également de plus en plus de pression. Plusieurs chaînes proposent désormais des tickets de caisse numériques. En revanche, cela suppose que le consommateur se crée un profil client auprès de l'enseigne en question (et installe une application sur son smartphone), ce qui peut le mettre sous pression.[160] Actuellement, ces tickets numériques ne sont pas encore obligatoires, mais c'est encore un pas de plus vers la marginalisation du consommateur le plus faible.

110. En conclusion, face aux relations commerciales, le consommateur peut ressentir la fracture numérique à différents niveaux : l'achat en ligne mais aussi les avantages proposés aux clients de magasins « physiques » qui téléchargent les applications des entreprises (carte de fidélité, promotions uniques, etc.). Lors d'un achat en ligne, c'est l'entièreté du processus qui est bien entendu numérisé, cela requiert à la fois l'équipement adéquat, une connexion internet ainsi que des compétences d'achats et des moyens de paiement spécifiques. Le client qui souhaite toutefois effectuer ses achats en « physique » peut également ressentir une discrimination s'il ne dispose pas d'un smartphone capable de supporter le poids de l'app. ou des compétences nécessaires pour télécharger et/ou utiliser ou encore s'il ne souhaite pas partager ses données personnelles.

La partie non négligeable des Belges (14% !) qui explique ne pas avoir de connaissances suffisantes pour acheter en ligne doit donc être mieux prise en compte et accompagnée. Ces personnes doivent être en mesure de pouvoir disposer d'une information facilement accessible et en toute transparence concernant les prix, les promotions et les avantages de chacun des canaux d'achats pour pouvoir opérer leurs choix en pleine connaissance de cause.

3.5 Fracture numérique vis-à-vis du secteur de l'énergie

111. Dans les contrats d'énergie, les personnes qui ne sont pas à l'aise avec les applications numériques (notamment les factures et les paiements numériques) sont mises en difficulté. Si l'on consulte le comparateur de prix sur le site de la CREG, on constate que les contrats numériques sont en moyenne moins chers.[161] En outre, les clients qui concluent un nouveau contrat directement sur le site de energie-vergelijker.be bénéficient d'une réduction unique qui, dans certains cas, pouvait atteindre 164,47 euros. Enfin, certains fournisseurs s'adonnent à des pratiques questionnables en « profitant » du fait que les consommateurs fassent une simulation via leur site internet pour ensuite leur proposer un contrat, sans qu'ils n'en aient fait la demande. Cela est perturbant (même pour des clients avertis) et entraîne certains clients dans les difficultés.

112. Lors de nos interviews, le secteur de l'énergie était cité uniquement dans le contexte du prix plus avantageux pour des contrats numériques. L'enjeux de l'énergie « intelligente » n'est pas encore un souci pour les publics précarisés. Cela leur apparaît, aujourd'hui, plutôt comme un problème théorique ou bien comme quelque chose qui relève d'un avenir lointain.

Toutefois, avec les contrats d'énergie à prix variables, nous devons être prudents et veiller à ce qu'à l'avenir, les consommateurs d'énergie qui ne sont pas familiers avec le numérique, ne soient pas encore plus désavantagés. Après tout, le compteur communicant est en train d'être déployé dans tout le pays. Mais pour tirer pleinement parti d'un tel compteur, les consommateurs doivent disposer à la fois d'appareils intelligents et d'une connaissance de base de la manière dont le compteur peut communiquer avec l'appareil intelligent. Là aussi, nous risquons de creuser le fossé numérique à l'avenir.

A titre d'exemple, nous pouvons nous référer au projet du décret du gouvernement wallon concernant les compteurs communicants. Le projet prévoit une explication au consommateur lors du placement du compteur : « Lors du placement du compteur communicant, le gestionnaire de réseau de distribution remet une brochure d'information à l'utilisateur ou à son représentant, et effectue une démonstration des fonctions de base du compteur ».[162]

Les gestionnaires de réseaux de distribution doivent encore soumettre leur projet de brochure d'information à l'Administration pour approbation.

L'Administration explique dans sa note au gouvernement l'importance de cette communication au grand public : « Afin de permettre une bonne acceptation et appropriation par les clients du compteur communicant et de leur permettre d'utiliser pleinement ses capacités, une campagne d'information sera menée afin d'informer sur les coûts et bénéfices, les potentialités en matière de services (ex. flexibilité) ainsi que sur les fonctionnalités « étendues » (ex. possibilité de suivre sa consommation via une application smart, interface vers un système de gestion de l'énergie, recommandations pour une utilisation plus rationnelle,…). Ainsi, cette campagne d'information sera couplée avec celle relative aux nouvelles primes pour le placement des compteurs communicants et celle pour l'acquisition d'équipements de mesurage et de pilotage des installations (prime domotique). »

Nous ne pouvons que soutenir les grandes tendances des avancées proposées par le gouvernement. Mais dans le cadre de la fracture numérique, nous voulons également souligner les points suivants :

- L'utilisation des différentes possibilités du système doit dépendre dans une certaine mesure de l'accessibilité de la plateforme développée et de la lisibilité de la brochure. Nous ne pouvons qu'espérer que les gestionnaires prennent en compte les problématiques de la fracture numérique dans la conception de la plateforme et dans la rédaction de la brochure;

- Les personnes avec un revenu faible doivent être a priori soutenus pour pouvoir profiter de la prime domotique,[163]

sinon l'écart avec le public aisé (qui peut profiter pleinement de la flexibilité énergétique), risquera de s'accroître. Pour le moment, la prime prévue par le gouvernement wallon couvre 40% des factures (avec un maximum de 400 EUR). Il n'y a donc pas de différentiation selon le revenu;

- La brochure et l'explication lors de l'installation du compteur communicant ne sont que deux moyens de communication. Mais peut-être que certains consommateurs auront besoin de plus de soutien, à des moments différents de l'installation. Par exemple, afin de les aider à mettre en lien le compteur communicant et un frigo intelligent. Il faudrait prévoir une ligne téléphonique, avec un contact « humain », à disposition des utilisateurs pour les aider et répondre à leurs questions.

113. Nous rappelons également le constat du paragraphe numéro 16 : la disponibilité des appareils intelligents est un élément décisif. À l'heure actuelle, ce sont surtout les ménages aisés qui se sont dotés d'appareils intelligents. En 2022, il n'y avait que 14% des Belges qui utilisaient des applications intelligentes pour la gestion de leurs énergies (thermostat, compteur, éclairage intelligent), dont nettement plus de ménages avec un revenu élevé (22% des ménages du 5ème quintile), que de ménages avec un revenu faible (7% des ménages du premier quintile).

Une idée pourrait être d'étendre les missions des tuteurs en énergie et de développer leurs compétences. Ceux-ci pourraient par exemple accompagner les personnes vulnérables à domicile.[164]

114. De plus, l'industrie de l'énergie envisage de plus en plus l'application des technologies émergentes pour ses services.[165] A titres d'exemples, on pense notamment à la blockchain (pour décentraliser les transactions énergétiques, assurer la provenance des énergies renouvelables, la facturation, etc.), au machine learning et à l'intelligence artificielle (pour améliorer les prévisions de consommations et avoir une meilleure connaissance des données), l'utilisation massive de tablettes de de la connectivité mobile (pour standardiser le flux de travail sur le terrain et automatiser la collecte des données) ou encore le traitement de big data. Tous ces systèmes impliquent un traitement massivement digitalisé qui aura un impact sur le consommateur, notamment sur la compréhension de sa consommation et de la facturation. A nouveau, les utilisateurs restés en marge de la numérisation risquent d'être laissés pour compte.

Etant donné qu'il s'agit ici de technologies émergentes, il est important de rappeler la nécessité de rendre dès la conception les applications accessibles, en travaillant ensemble avec certains groupes d'utilisateurs.

115. *En conclusion, dans un secteur aussi essentiel et vital que celui de l'énergie, il est indispensable d'agir au plus vite et concrètement pour que le consommateur puisse comprendre et mieux maîtriser sa consommation et sa facturation d'énergie. C'est d'autant plus indispensable dans le cadre de la conjoncture actuelle où les prix de l'énergie sont très volatiles et incertains. De plus, les produits les moins énergivores sont toujours les plus récents et les plus chers. Cela doit également changer pour endiguer au mieux la vulnérabilité énergétique et éviter que les plus précarisés continuent à payer le prix fort.*

Au vu de l'importance du secteur dans la vie des consommateurs, il faut également prévoir que la facturation numérique ne peut se faire uniquement via un système d'opt-in ainsi qu'une obligation pour le secteur de toujours continuer à proposer un service hors ligne avec, notamment, une facturation par voie postale ainsi qu'un service client disponible par téléphone qui permettrait, entre autres, au consommateur de se renseigner sur les tarifs et, le cas échéant, modifier sa tarification.

Enfin, il serait opportun d'étendre le rôle de la CREG, des autorités régionales et/ou des collectivités locales pour aider les consommateurs vulnérables d'un point de vue numérique à analyser les formules tarifaires disponibles, afin qu'ils aient connaissance et accès aux tarifs les moins chers.

3.6 Fracture numérique vis-à-vis de la mobilité

116. La digitalisation de la mobilité se décline sous différentes formes. On s'intéresse ici notamment à la réservation de transports en commun, et des services particuliers comme le taxi ou Uber.

117. Les chiffres de Statbel montrent qu'en 2022, 16% des Belges en moyenne avaient déjà réservé un service de transport privé (comme Uber) ou public via une application ou un site web. Il y a ici une grande différence entre les personnes très instruites (24%) et les personnes peu et moyennement instruites (6%), ainsi qu'entre des personnes d'un revenu relevant du premier quintile (12%) et les personnes d'un revenu relevant du 5ème quintile (24%).

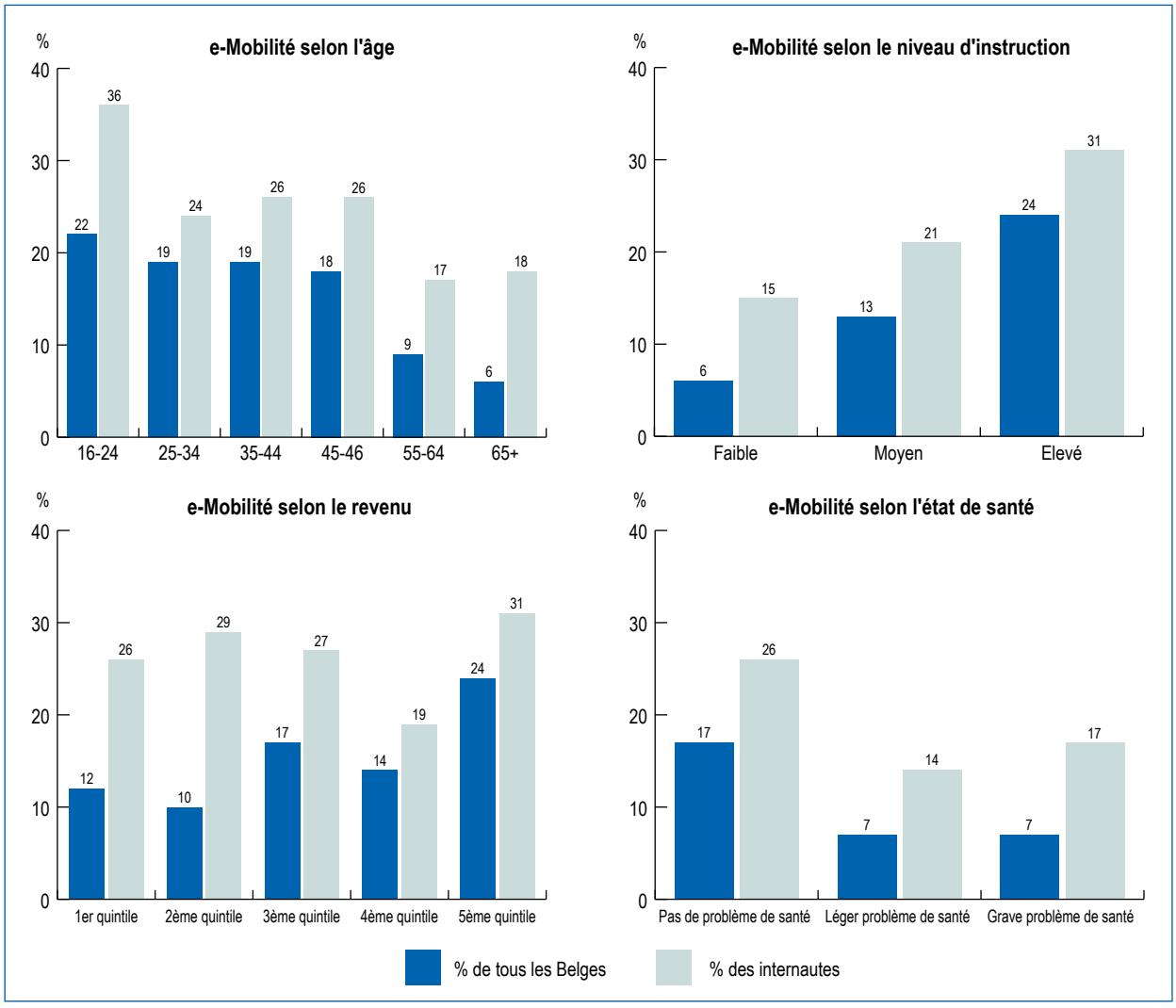

Figure 28- Chiffres e-Mobilité, Statbel 2022.

Les différences sont d'ailleurs encore plus marquées dans les régions denses, comme la région de Bruxelles-Capitale, dans laquelle il n'y a que 4% des Belges peu instruits qui ont déjà réservé des tickets de transport en ligne, contre 34% des personnes moyennement instruites et 31% des personnes très instruites. Le constat est le même concernant le revenu (selon les quintiles, respectivement 15%[166]; 14%, 26%, 26% et 33% des Bruxellois utilisent des moyens digitaux pour se procurer un titre de transport). Ceci démontre que la population la plus fragile (en termes d'éducation et/ou en termes de revenus), dispose de moins de possibilités d'acheter des e-tickets que la moyenne de la population belge, et parallèlement à cela, les autres Bruxellois achètent plus d'e-tickets de transport (22% à Bruxelles et 16% pour la moyenne belge).

Les chiffres concernant la mobilité en ligne, représentent une sous-partie de la question de l'e-commerce. Les différences sont dans une grande mesure dues à la fracture dans l'e-commerce en général. Pour rappel, il n'y a que 45% des revenus les plus bas qui ont acheté des produits ou services en ligne pendant les 3 mois précédant l'enquête, contre 78% des personnes des revenus les plus élevés.

118. Concernant les voitures – vélos – trottinettes partagées, ils sont souvent désignés comme une solution face à la pauvreté des transports des personnes socialement défavorisées. Toutefois, la plupart des entreprises ne proposent ces solutions que via une application (par laquelle il faut par exemple, scanner un code QR pour déverrouiller un vélo partagé). Evidemment, le déverrouillage par QR code suppose qu'il y a encore suffisamment de 'data ' sur l'abonnement télécom afin de pouvoir être connecté.

Une étude européenne (dont la Flandre fait partie du groupe pilote, voir paragraphes numéros 122 et suivants), a examiné l'utilisation de plusieurs applications (par exemple, pour la location de voitures ou encore le paiement de parking de manière digitale). Cette étude nous apprend qu'environ 35% des Flamands interrogés n'ont jamais utilisé d'applications de mobilité.[167]

119. Les transports publics se numérisent également à un rythme rapide :

- Le SNCB lance un projet pilote avec abonnement pour les navetteurs flexibles : « L'abonnement Flex est avant tout un produit destiné aux navetteurs, pour qui l'usage des smartphones (nécessaire à l'application) est presque totalement acquis »[168];

- Les billets de bus sont plus chers si vous les achetez à bord ou aux bornes et aux guichets des gares et arrêts de transport en commun, et sont donc moins chers s'ils sont achetés électroniquement. De plus, les automates des sociétés de transports en commun sont de plus en plus rares et encore plus ceux acceptant les espèces.

Le consommateur est de plus en plus poussé vers des solutions digitales parce que de moins en moins de guichets sont disponibles. Le Service de lutte contre la pauvreté[169] nous explique : « La digitalisation dans le monde des transports est également un transfert de responsabilité vers l'individu : jusqu'il y a peu, c'était à la société de transport de s'assurer de fournir des billets à ses utilisateurs, via des guichets puis des automates. En cas d'absence de guichet ou d'automate défectueux, l'utilisateur n'était en principe pas sanctionné s'il n'avait pas pu obtenir de ticket. Or, les moyens de payement numériques ont aujourd'hui inversé les responsabilités : peu importe la présence de guichets ou l'accessibilité des automates, chacun est aujourd'hui supposé avoir le choix et la possibilité d'acheter son ticket en ligne.

En conséquence, par exemple à la SNCB, les personnes qui n'ont pas pu acheter de ticket avant de monter dans le train sont invitées à payer un ticket « à bord »[170] qui leur coûte 7 EUR plus cher que le ticket normal. La personne en situation de pauvreté qui ne dispose pas de smartphone ou de data en suffisance pourrait argumenter que la surprime n'est pas due dans son cas particulier (parce que le guichet est fermé et qu'elle est dans l'impossibilité de payer autrement) mais le contrôleur part tellement souvent du cas standard qu'« actuellement tout le monde peut quand même payer digitalement »

qu'il faudrait que la personne ose déjà argumenter pour démontrer le contraire. Pour éviter ce malaise, plusieurs personnes ont déjà avoué ne plus prendre de train. »[171]

120. La mobilité est un des domaines où nous craignons que la complexité de la numérisation et la fracture numérique ne fassent qu'augmenter (notamment sous l'impulsion de développements comme le « Mobility as a service »). D'autant plus que, ce sont surtout les personnes ayant de faibles revenus qui pourraient tirer le plus de profit de ces types de mobilité tant de la mobilité partagée que des transports en commun étant donné qu'à l'avenir le prix des transports individuels risque de s'accroître. Aujourd'hui, c'est même l'ensemble des citoyens qui est progressivement invité à se tourner vers ce type de mobilité, notamment via les nouveaux plans de mobilité plus soucieux de l'environnement mais aussi en raison de la hausse des prix des carburants.

Le Service de lutte contre la pauvreté indiquait déjà dans son rapport bisannuel « Pauvreté et durabilité » de 2019 que : « Pourtant, ces évolutions technologiques et sociales en matière de durabilité tendent à nouveau à abandonner les plus pauvres. Citons par exemple, l'émergence des vélos et trottinettes électriques dans les villes, le développement de multiples applications smartphone pour le covoiturage, les modes de transport alternatifs ou encore le transport multimodal (transport où l'on passe d'un mode de transport à un autre). Certaines de ces évolutions reposent sur l'utilisation des nouvelles technologies, dont les smartphones. Ils s'adressent donc principalement aux personnes disposant d'un réseau social solide et qui communiquent facilement. Ces types de solutions ne tiennent pas compte de la fracture numérique et du pourcentage encore trop élevé d'analphabétisme, qui est estimé à 10% dans notre pays. »[172]

Lors de l'interview avec les représentants du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées, il est apparu que l'accessibilité des applications faisait souvent défaut. « Tout ce qui concerne les sites de transport nous posent également problème: de plus en plus, on encourage le consommateur à acheter les billets via GSM, les guichets se ferment, les ticketing machine se ferment aussi… on est poussés vers le smartphone, mais toute une série d'applications ne sont pas accessibles pour nous : toute une série d'accompagnements qui permet aux personnes de pouvoir compter sur une assistance, nécessitent à chaque fois des démarches supplémentaires (p.e. à la SNCB: réservation du billet et réservation de l'accompagnement: les deux systèmes ne sont pas intégrés). » Lors de l'interview, notre attention était également portée sur les problématiques liées au manque d'accompagnement : « Je vois par exemple que pour la SNCB, on va avoir des explications faciles à lire et à comprendre sur « comment prendre le train », mais on ne retrouve aucune explication sur comment acheter mon billet en ligne; il y a des tas d'étapes qui sont manquantes dans le parcours utilisateur. » Ces exemples montrent encore une fois de plus l'importance de travailler ensemble avec les personnes en situation de vulnérabilité afin de mieux comprendre leurs besoins.

121. La Flandre est actuellement un des pilotes du projet « Dignity »[173] : Il s'agit d'un projet européen qui essaie de créer une offre de mobilité accessible pour tous et qui prennent en compte la fracture numérique. Ce projet permet à la Flandre d'examiner en profondeur tous les problèmes possibles. Il implique tous les acteurs du terrain ainsi que différents groupes d'utilisateurs. Cet exercice gagnerait certainement en ampleur si la SNCB pouvait également être inclue dans le projet afin de garantir un vrai exercice de multimodalité.

122. *La mobilité est un secteur clé pour l'e-inclusion. Aujourd'hui, c'est l'ensemble de la population qui a intérêt à se tourner vers ces nouveaux moyens de mobilité. Néanmoins, on s'aperçoit que l'offre actuelle ne répond pas aux besoins des citoyens, tant en termes de fracture numérique que d'accessibilité. Tout d'abord, tant pour la mobilité partagée que pour les transports en commun, on compte de plus en plus sur le matériel, les compétences numériques, les moyens de paiements digitaux des consommateurs mais aussi sur leur information concernant leurs droits. La digitalisation massive du secteur cause un transfert de responsabilité vers le consommateur.*

Concernant l'accessibilité, les apps. requises pour adopter une mobilité partagée et celles pour les transports en commun doivent être mises à jour afin d'inclure le plus grand nombre et cela passe notamment par un langage clair et simple de toutes les étapes à traverser par l'utilisateur depuis la recherche du meilleur itinéraire aux meilleures conditions, en passant par l'achat de titres de transport/de commande ou de location du véhicule jusqu'à la fin du voyage/de l'utilisation du véhicule.

Il faut également continuer à prévoir des services physiques et des numéros de téléphone permettant de réaliser un suivi avec une personne physique. L'accessibilité et l'assistance doivent être mises au centre des préoccupations du secteur de la mobilité. C'est pourquoi, les autorités doivent largement soutenir et inciter les initiatives comme le projet Dignity. Elles doivent également s'assurer que toutes les parties prenantes soient inclues dans ces projets et dans les prochaines discussions concernant l'amélioration de ces services.

3.7 Fracture numérique vis-à-vis de la défense des droits des consommateurs

3.7.1. LE PAIEMENT DES FACTURES

123. L'AB-REOC a mené une enquête sur « les Belges et la facturation ». Seuls 8% des répondants se sont déclarés insatisfaits de la manière dont les factures sont envoyées. Toutefois, la fracture numérique joue ici un rôle important : parmi les personnes indiquant ne pas maîtriser suffisamment le numérique[174], 35% d'entre elles se disent insatisfaites des modes de facturation. L'AB-REOC a constaté que ces personnes rencontrent principalement des problèmes car soit elles n'ont pas eu le choix quant à la manière dont elles reçoivent les factures, soit elles ne peuvent plus ajuster le mode de réception.

Il est impératif de laisser le choix aux consommateurs entre la facture digitale ou papier par voie postale afin d'éviter les problèmes par la suite. Les contraindre ne sert à rien car si les consommateurs n'adhèrent pas, les effets néfastes de la facturation digitale surgiront plus rapidement.

La facture sous format postal est encore très répandue, surtout dans les domaines de l'eau, de la santé et du gouvernement. Cependant, de plus en plus de clients reçoivent les factures par e-mail ou via une plateforme digitale (72% pour les factures d'énergie et 80% pour les factures télécom). En général, 30% des consommateurs préfèrent recevoir leurs factures par la poste. De plus, les personnes ayant déjà connu des difficultés de paiement optent plus souvent pour une facturation par voie postale.

Concernant le paiement des factures, 26% des consommateurs disent opter pour des paiements automatiques. Ce mode de paiement est encore plus répandu pour les frais d'énergie (40%) et pour les frais de télécom (40%). Ce moyen de paiement comprend néanmoins des risques étant donné que l'on constate que 35% des consommateurs qui paient

automatiquement ne contrôlent pas ou presque jamais les paiements. De plus, le groupe de personnes qui ont indiqué éprouver des difficultés à utiliser internet vérifie également très peu les paiements automatiques (53% d'entre elles vérifient peu ou jamais les paiements automatiques, contre 13% en moyenne).

> ***124.*** *Tout ceci démontre que dans la tête du consommateur, la préférence pour la réception de factures papier reste importante et que la fracture numérique touche fortement les personnes qui la subissent. Elle a un impact direct sur leur communication avec l'entreprise mais aussi dans la compréhension de leurs factures.*

3.7.2. LE NON-RECOURS AUX DROITS

125. Concernant l'exercice de leurs droits proprement dits par les consommateurs, la fracture numérique joue certainement un rôle d'aggravement dans le non-recours à leurs droits.

Au paragraphe numéro 72, les statistiques concernant l'introduction des demandes officielles vis-à-vis du gouvernement sont repris. Ces chiffres peuvent servir comme un premier élément d'analyse en la matière. La question concernant les requêtes officielles, ne font pas la distinction selon le type des demandes d'intervention. L'enquête vise tant les demandes pour des primes de rénovation, que les demandes concernant des tarifs sociaux par exemple. On constate que les demandes d'intervention dépendent fortement du niveau d'instruction, mais qu'il y a peu de différence selon le niveau de revenu. De plus, les personnes avec des problèmes de santé (légers et graves) semblent introduire moins de demandes.

126. Néanmoins, le gouvernement semble conscient de ce problème et y travaille. Par exemple, dans l'annuaire pauvreté 2020, Jill Coene, de l'Université d'Anvers,[175] énumère un certain nombre d'outils en ligne qui peuvent aider les gens à vérifier si et pour quels droits ils sont éligibles. Par exemple, le « rights explorer » offre un aperçu par commune des primes et avantages existants dans les domaines du logement, de l'éducation, du travail, des transports, de la prévoyance, de l'énergie, etc.

En outre, le grand progrès en la matière réside dans l'octroi automatique des droits sociaux. Cependant, il existe différents degrés d'octroi des droits sociaux : ouverture automatique d'un droit, identification comme ayant un droit éventuel, mise à jour automatique et simplification administrative. Sur ce point, on nous explique que « l'automatisation des flux de données peut faire une énorme différence dans l'application effective des droits sociaux. Cela garantit que les prestations sociales soient mieux distribuées à tous ceux à qui elles sont destinées et que les personnes se trouvant dans des situations de revenus similaires soient traitées de la même manière. La question se pose donc de savoir dans quels autres domaines une automatisation plus poussée de l'attribution des droits serait possible et utile. Après tout, dans le cas que nous avons examiné ici, il s'agissait d'un droit secondaire.

Une fois l'avantage social attribué, il est assez facile de le déterminer. Le groupe d'ayants droit potentiels peut donc être facilement déterminé. Un plus grand défi se pose avec les prestations d'aide sociale telles que la GRAPA et le salaire décent, où le non-recours est probablement beaucoup plus élevé. Étant donné que les deux avantages sont destinés aux personnes qui se trouvent dans une situation financière très difficile, une automatisation plus poussée devrait être un objectif clé. L'automatisation sous la forme d'une « identification en tant qu'ayant droit potentiel » en est une première étape. Cela existe déjà sous une certaine forme pour l'OIG (sous la forme d'un flux proactif), mais pas encore pour le revenu d'intégration sociale (RIS). En fin de compte, cependant, il faut s'efforcer d'obtenir une automatisation complète. Non seulement faudrait-il avoir une bonne vision des revenus actuels des gens. Il devrait également y avoir un registre du patrimoine. Cependant, le dernier mot n'a pas encore été dit à ce sujet. »[176]

Le rapport 2022 du projet BELMOD[177] semble confirmer ce constat : l'automatisation des droits est pratique pour les

droits qui sont déduits de l'existence d'un droit social à la suite d'un examen des revenus. Pour d'autres types de droit social, une approche proactive semble nécessaire. Le rapport examine des pistes d'amélioration qui peuvent être suivies à ce niveau. Dans le cadre de l'étude sur la fracture numérique, nous tenons surtout à souligner ici le rôle central que les points EPN peuvent jouer dans le futur.[178] Cette différence d'automatisation et l'effet sur le non-recours aux droits paraissent évidents avec l'élargissement du tarif social de l'énergie.

127. D'autant plus que l' « État-providence numérique » n'est plus l'avenir : « Il ne fait guère de doute que l'avenir de l'aide sociale sera intégralement lié à la numérisation et à l'application de l'intelligence artificielle. » (Alston, 2019, p. 21) « Des outils en ligne permettent aux personnes de savoir à quels droits elles peuvent prétendre. Le « rights explorer » offre un aperçu par commune des primes et des avantages dans les domaines du logement, de l'enseignement, du travail, du transport, du bien-être, de l'énergie, etc. provenant des gouvernements fédéral, flamand, provincial et local. Certaines villes disposent d'une plateforme similaire, comme Sien Online à Courtrai. Avec l'application MyBEnefits, les citoyens peuvent demander en ligne un certificat pour avoir droit à certains avantages sociaux, tels que des réductions dans les parcs d'attractions et les musées. Cependant, tout le monde ne trouvera pas le chemin de ces sites ou ne comprendra pas les informations proposées. Pour les travailleurs sociaux, cependant, il peut être un outil utile pour aider à épuiser les droits des clients. »[179]

128. *En ce qui concerne l'exercice de ses droits par le consommateur, il est essentiel de prendre en compte le fait que la fracture numérique soit un facteur aggravant dans l'absence de l'exercice de ses droits. Pour cela, il faut soutenir et continuer à développer des outils en ligne, dans un langage clair et simple, facile d'accès, à destination de tous les citoyens, permettant de vérifier l'existence des droits éventuels.*

C'est pour cette raison qu'il faut renforcer l'automatisation des aides sociales, tant au niveau de l'octroi que de leur application ou encore de leur mise à jour. Ce processus automatisé devrait également prévaloir dans d'autres domaines que les aides sociales qui impliquent l'attribution de droits protecteurs au consommateur.

Les outils numériques qui traitent des aides existantes pour les citoyens n'étant pas toujours suffisamment clairs et accessibles (en termes de chemin vers le site et d'informations), il convient de former le personnel travaillant au sein des EPN pour aider les citoyens à y avoir accès.

3.7.3. DÉFENSE DES DROITS

129. Le problème de la défense des droits des consommateurs se situe à plusieurs niveaux.

130. Selon l'enquête de l'AB-REOC précitée concernant le comportement du consommateur vis-à-vis de ses factures, il semble que ce dernier se montre généralement assez réactif lorsqu'il rencontre un problème de facture. Selon cette enquête, il n'y a que 10% des personnes qui disent ne pas avoir réagi au moment de constater un problème de facturation. Toutefois, le pourcentage de non-action est plus grand chez les personnes ayant de faibles connaissances du numérique : 14% disent ne rien faire, notamment parce qu'ils ne savent pas vers qui se tourner.

Parmi les manières de contacter l'entreprise, on constate en 1er lieu le réflexe de téléphoner (68%), avant d'envoyer un e-mail (47%), ou d'envoyer un formulaire de contestation sur le site de l'entreprise (16%). Et uniquement 6% des Belges envoient encore des lettres recommandées. La compétence numérique ne semble pas avoir eu un impact dans la manière d'entrer en contact avec l'entreprise.

131. Au niveau des services de médiation, pour pouvoir demander à un ombudsman d'intervenir, la plupart d'entre eux requiert que le consommateur soit au préalable entré en contact avec l'entreprise visée par la plainte pour tenter de résoudre son litige. Or, il s'avère que le contact avec les entreprises n'est pas toujours facile. Nous avons parlé avec une personne âgée qui témoigne : « Cela fait déjà quelques fois que je me plains auprès d'une entreprise. Je préfère envoyer une lettre par la poste. Mais alors, souvent, les entreprises disent ne pas avoir reçu les lettres. Dès lors, maintenant, je vais au point EPN du quartier et j'écris une lettre avec le software Word. Je l'imprime, et je retourne chez moi. Ma femme corrige ma lettre et je retourne vers le point EPN pour faire les corrections et ainsi de suite. Quand on est satisfaits tous les deux, je l'envoie par recommandé. » Bien que cette option continue à exister, elle est assez contraignante et coûteuse. De plus, dans ce cas, la personne dispose d'une preuve d'envoi de la lettre mais pas de preuve du contenu de celle-ci.

De plus, on constate que les personnes qui ont indiqué qu'elles n'étaient pas douées pour utiliser internet sont moins susceptibles de contacter immédiatement le fournisseur (seuls 43% essaient de discuter des problèmes directement avec le fournisseur, contre 76% pour le consommateur moyen). Ils préfèrent plus souvent bloquer la facture/ou ne pas payer (31%), contacter l'entreprise via les services de médiation et les organisations de consommateurs (25%) ou via les services de médiation de dettes (12%).[180]

Les résultats de cette enquête doivent encore être approfondis. Les personnes qui disaient avoir une faible compétence numérique ne représentent que 4% du panel interrogé. En effet, le résultat est dans une large mesure influencé par le fait qu'il s'agissait d'une enquête en ligne. De ce fait, les réponses laissent encore trop d'incertitudes. Mais on peut quand même souligner les éléments suivants : (1) Le consommateur en général semble préférer un contact par téléphone préalablement à toute autre démarche, (2) Le consommateur avec une faible connaissance numérique ressent avant tout le besoin de se faire accompagner.

132. On regrette toutefois que tous les services d'ombudsman ne mettent pas à disposition des consommateurs d'autres moyens pour déposer plainte que la voie numérique. Par exemple, tandis que le Service de médiation pour le consommateur permet de déposer une plainte en ligne, par voie postale, fax ou en personne, l'ombudsman du commerce ne propose que la voie digitale par le biais de son formulaire en ligne.[181]

Lors de l'interview avec les personnes du Conseil Supérieur National pour les personnes handicapées, on a pu constater un progrès en termes d'inclusion. Au début du système, les personnes éprouvaient parfois des difficultés parce que la réponse automatique n'était pas labellisée. Le Conseil constate par contre que ce type de plaintes vis-à-vis de l'ombudsman était assez courante dans le passé, mais dernièrement ils n'ont plus reçu de plaintes concernant cette problématique.

133. *En conclusion, pour garantir la défense des droits des consommateurs, il faut améliorer l'accessibilité des services de médiation en prévoyant des systèmes de dépôts de plaintes de manière multimodale ainsi qu'une plateforme en ligne qui soit simple d'utilisation et dans un langage clair avec, au besoin, une possibilité de suivi des étapes par téléphone.*

De plus, il faut s'assurer qu'il y ait une certaine flexibilité sur l'appréciation des motifs de recevabilité et spécifiquement sur l'étape préalable de la prise de contact avec l'entreprise litigieuse (notamment en cas de contact par voie postale ou par téléphone) afin de garantir au consommateur une protection élevée de ses droits.

4. APERCU DES INITIATIVES ACTUELLES

4.1 Les initiatives législatives

134. D'abord et avant tout : les différents gouvernements de notre pays sont bien conscients de l'importance de réduire la fracture numérique et de promouvoir une société plus inclusive.

Le Rapport des formateurs prévoit un renforcement du plan d'action Digital Belgium, notamment par l'amélioration des compétences numériques pour réduire la fracture numérique et pour améliorer les services numériques du gouvernement fédéral, notamment mHealth, eHealth et e-Justice. Ces objectifs ont également été davantage soulignés dans les différentes déclarations politiques et mémorandums, entre autres, des secrétaires d'État De Bleecker (protection des consommateurs) et Michel (agenda numérique), et des ministres De Sutter (télécommunications) et Dermagne (économie et travail).

Il y a aussi le volet « compétences numériques » de la stratégie wallonne Digital Wallonia, qui vise à ce que tous les citoyens, dès l'enfance et tout au long de leur vie, acquièrent des compétences numériques spécifiques. A Bruxelles, où une partie importante de la population ne maîtrise pas les compétences de base, l'accent est mis sur l'apprentissage de la lecture et de l'écriture et la connaissance d'une des langues nationales. En Flandre, le plan d'action STEM sera prolongé jusqu'en 2030 (voir 3.1.1.2). De nombreux projets et investissements du Plan de Relance et de Résilience abordent également la transformation numérique de l'économie et de l'éducation.[182]

27% des budgets disponibles dans le cadre des plans « résilience et relance » iraient ainsi à la digitalisation de la société. Sur ce montant, par exemple, 80 millions d'euros iront à des projets qui renforcent la cybersécurité, 480 millions d'euros à la formation et à l'accès à l'informatique, et 585 millions d'euros au développement d'applications gouvernementales plus accessibles.[183]

135. Le gouvernement se concentre donc sur la poursuite de la numérisation ainsi que sur la formation. C'est un choix logique, mais cela représente aussi un danger pour ceux qui, malgré la formation, ont encore des difficultés avec le monde numérique. Après tout, le choix est clairement fait de continuer à se concentrer sur la numérisation, ce qui réduira encore la fracture numérique, mais aussi l'approfondira davantage.

Les discussions plus fondamentales sur l'inclusion de la phase de conception et les possibilités pour pouvoir continuer à profiter d'un service hors ligne, ne sont pas mise en évidence.

136. Si les gouvernements veulent effectivement soutenir une politique d'inclusion, les propositions législatives suivantes doivent être adoptées dans les meilleurs délais avec un résultat positif :

- Reconnaissance de l'accès à l'internet comme un besoin fondamental;
- Augmenter la vitesse d'internet et prévoir un vrai composant géographique dans le cadre du service universel;
- Reconnaissance des ordinateurs et autres équipements comme des biens indispensables;
- Elargissement du tarif social aux services mobiles et renforcement des services universels.

Il faut soutenir les initiatives en ce sens et continuer les travaux parlementaires car l'accès à internet doit être reconnu comme un droit fondamental. Il s'agit d'un besoin de base au même titre que l'électricité, le chauffage et l'eau; une condition nécessaire pour pouvoir participer pleinement à la société. De ce fait, les services universels (garantie d'accès à l'internet avec une vitesse minimale), et le tarif social, doivent être renforcé d'avantage.

RECONNAISSANCE DE L'ACCÈS À INTERNET (FIXE ET MOBILE) COMME BESOIN FONDAMENTAL

137. La reconnaissance du droit d'accès à l'internet n'est pas une nouvelle demande. En 2014, le parlement du conseil de l'Europe a déjà adopté une résolution à cette égard.[184]

Début juillet 2021, le Médiateur fédéral a publié une recommandation à la Chambre des représentants afin d'inscrire l'accès à internet comme un droit fondamental dans la Constitution. Il est demandé de compléter l'article 23 de la Constitution (ouvert à révision) qui prévoit le droit à chacun de mener une vie digne et d'y ajouter un droit d'accès à internet. Le 15 juillet 2021, le CD&V a déposé une proposition de révision de l'art. 23, al. 3 de la Constitution en vue d'étendre le droit à une vie conforme à la dignité humaine en y incluant le droit à un accès suffisant et neutre à l'internet.[185]

138. Dans le même ordre d'idée, une autre proposition de résolution a également été déposée.[186] Hormis la reconnaissance du droit d'accès à internet comme un besoin fondamental, la résolution renvoie également au « zéro rating »[187] qui doit permettre l'accès à certains services de manière illimité, en garantissant ainsi un accès universel à certains services jugés essentiels (tels que les services publics et les applications liées aux écoles).

Selon nous, l'idée de la reconnaissance du droit d'accès à internet comme un besoin fondamental est importante. Cette reconnaissance permettra une série de mesures de protections supplémentaires comme le zéro rating afin de garantir l'accès à une série d'applications/services essentiels. L'idée du zéro rating pourrait renvoyer aux besoins minimaux tels que définis dans la transposition en droit belge de la directive 2018/1972/EU (voir explications au paragraphe consacré au service universel (paragraphes numéros 15 et suivants)).

AUGMENTER LA VITESSE D'INTERNET ET PRÉVOIR UNE VRAIE COMPOSANTE GÉOGRAPHIQUE DANS LE CADRE DU SERVICE UNIVERSEL

139. Comme mentionné dans le paragraphe numéro 15, le gouvernement fait un effort pour augmenter la vitesse minimale à 100 mbps, dans le cadre de la composante géographique du service universel. Cette vitesse permet plus d'activités de la part du consommateur qui devra faire appel à ce type de service.

L'IBPT rappelle, dans une note du 19 juillet 2022 à la Ministre Petra De Sutter[188], qu'en tout état cause les notions de service universel doivent être limitées aux services mentionnés dans l'annexe 5 de la directive 2018/1972/EU (code des communications électroniques européen).[189] L'IBPT souhaite surtout éviter que les services universels de base ne soient utilisés pour du binge-watching via des plateformes de streaming ou pour des jeux vidéo en ligne.

Nous soulignons que les services mentionnés dans cette annexe ne font, compte tenu de la formulation de l'article 84, 3, premier alinéa, pas l'objet d'une harmonisation maximale. Un État membre peut donc conclure que le besoin de base devra être plus large que celui défini dans l'annexe. En effet, les besoins minimaux sont évolutifs tant en termes de capacité qu'en termes de services qui doivent être inclus afin de calculer cette vitesse.

A l'heure actuelle 100 Mbps semblent suffisants pour garantir également ce type d'usages, mais il reste important d'évaluer à des intervalles réguliers, les vitesses requises vis-à-vis de l'état de la technologie. Rappelons ici que pour des personnes isolées ou âgées, l'accès à des programmes télévisés constitue un accès essentiel à la société. Pour les jeunes, il apparaît que la manière de communiquer passe souvent par des applications de messagerie intégrées dans les jeux vidéo. Le rapport « gam(e)(a)ble » constate que 58% des jeunes se sentent connectés avec une ou plusieurs communautés en ligne.[190]

RECONNAISSANCE DES ORDINATEURS ET AUTRES EQUIPEMENTS COMME DES BIENS INDISPENSABLES

140. L'article 1408 du code judiciaire détermine les biens insaisissables comme « les objets destinés à être utilisés par des enfants à charge vivant sous le même toit, sans être des articles de luxe, les objets nécessaires aux études/formations professionnelles/biens professionnels ».

Il est dès lors possible aujourd'hui que lors d'une saisie, on décide, sur base de cette décision, qu'un ordinateur/smartphone ne soit pas saisissable. Mais la situation n'est pas toujours aussi claire. Et d'autant plus au sein des familles sans enfant qui sont à nouveau exclues de la protection. Une audition au parlement a déjà eu lieu (commission justice du 20 avril 2021) concernant cette problématique. Des échanges sur cette problématique sont repris dans les propositions de loi doc 54 2515/001[191] et 55 0373/001[192], et il en est ressorti une demande de modification pour introduire clairement une exception pour les appareils nécessaires qui établissent une connexion à internet (limitée à une valeur estimée de 500 EUR par membre du ménage). Cela semble être un pas dans la bonne direction.[193] Cette proposition devrait donc être acceptée le plus vite possible.

ELARGISSEMENT DU TARIF SOCIAL AUX SERVICES MOBILES ET RENFORCEMENT DES SERVICES UNIVERSELS

141. Le tarif social pour les télécoms a récemment été modifié par la loi du 21 décembre 2021. En dehors des cas spécifiques visés par la loi, le tarif social télécom sera uniquement octroyé pour les abonnements fixes. Cette limitation aux services fixes est étonnante car l'article 121 de cette loi (qui modifie l'article 74 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques) énonce désormais clairement « La composante sociale du service universel est étendue à la fourniture de services qui ne sont pas fournis en position déterminée. »

L'argumentation soutenue par l'IBPT a sans doute joué un rôle ici : l'IBPT renvoie à un arrêt de la Cour de Justice afin d'expliquer : « Dans un arrêt du 11 juin 2015, la Cour de justice de l'Union européenne a indiqué que les services mobiles, selon le cadre légal européen en vigueur à ce moment-là, ne peuvent pas faire partie de la composante sociale du service universel et ne peuvent donc pas être compensés par le fonds établi pour indemniser les opérateurs fournissant la composante sociale. Cet arrêt se fonde sur le texte de la « directive service universel », qui constituait le cadre du service universel avant l'entrée en vigueur du nouveau code européen en 2018. Comme nous le verrons plus loin, le nouveau cadre instauré par le code permet d'appliquer des tarifs sociaux du service universel aux services mobiles, mais uniquement lorsque cela s'avère nécessaire pour garantir que les consommateurs puissent participer pleinement à la vie sociale et économique. »[194]

Dès lors, nous sommes d'avis que l'élargissement du tarif social aux services mobiles, est nécessaire. Lors de cette étude, nous avons pu démontrer à multiples endroits l'utilisation fréquente qui est faite des services mobiles.

En effet, les consommateurs ont de plus en plus besoin d'internet en dehors de leur maison (ex. : pour acheter un ticket de bus, payer les horodateurs, le passenger locator form, etc.), ou pour pouvoir bénéficier des réductions ou avantages octroyés lorsqu'ils utilisent certaines applications mobiles (ex. : cartes de fidélité électronique dans certains commerces). Un abonnement d'internet mobile permet également de renforcer l'accessibilité aux services publics. De plus en plus d'applications découlent de l'Etat et des services publics. Ces applications sont soit nécessaires à l'accès à toutes ou parties de fonctionnalités du service public, soit en facilitent grandement l'accès.[195]

***142.** En conclusion, afin de mener une politique d'inclusion efficace, il convient d'adopter les mesures suivantes :*

- *Reconnaître l'accès à internet (fixe et mobile) comme un besoin fondamental;*
- *Reconnaître les ordinateurs et autres équipements comme des biens indispensables;*
- *Elargir le tarif social aux services mobiles;*
- *Renforcer les services universels : augmenter la vitesse d'internet dans le cadre du service universel et prévoir un vrai composant géographique dans le cadre de ce service.*

4.2 Les initiatives sur le terrain

143. Sous l'impulsion de la crise du COVID, entre autres, diverses initiatives ont été développées. Elles se concentrent sur un ou plusieurs des problèmes décrits ci-dessus.

Il faut par exemple soutenir le développement du Consumerconnect qui est une nouvelle plateforme de consommation numérique unique qui fonctionne en tant que porte d'accès aux informations et services concernant la protection des consommateurs. Le 2 septembre 2022, le Conseil des ministres a pris acte d'une étude de compétence quant à l'implémentation de cette plateforme. Il a quatre objectifs primordiaux, à savoir : être orienté client, simplification administrative, transparence et un modèle modulable. Le ministre de l'Économie et le secrétaire d'État à la Protection des consommateurs sont chargés de lancer un deuxième marché public : sur le développement et la mise en œuvre de la plateforme.

Il faudrait également inclure dans les formations des enseignants et des programmes scolaires des cours en vue d'acquérir les compétences numériques de base et les moyens pour continuer à les développer. Cela doit aussi passer par une plus grande mise à disposition d'équipements numériques récents pour tous les établissements scolaires.

144. L'accès à un ordinateur peut être comblé de deux manières : soit d'une manière centralisée via des «EPNs » et le WIFI gratuit à certains endroits spéciaux, soit via des systèmes individualisés comme le soutien pour acquérir un laptop, soit via d'autres initiatives visant à réduire le coût d'internet.

145. Concernant les accès via des points centraux, une étude bruxelloise[196] est assez intéressante : elle met en lumière, par quartier, les points forts et faibles de l'implantation des initiatives locales. Parmi les faiblesses les plus souvent citées se trouvent notamment le fait qu'un point EPN qui se trouve dans une bibliothèque peut être excluant pour une partie du public, que les horaires d'ouverture sont parfois trop limités, et que certains points EPN manquent de visibilité. Une analyse semblable pour les autres Régions serait bénéfique afin de déterminer les zones blanches, au sein desquelles il n'y a aucun point EPN.

Lors de l'interview avec les représentants des personnes handicapées, l'importance d'une vraie accessibilité de ces points EPNs a également été soulignée. Les points devraient être accessibles via les transports en commun mais aussi au niveau des bâtiments, compréhensible, utilisable (c'est-à-dire que le matériel devrait être adapté afin de permettre au plus grand nombre de personnes en précarité de l'utiliser) et abordable (gratuit). Si c'est 5 conditions ne sont pas remplies, le point EPN n'est malheureusement pas accessible pour l'utilisateur en situation d'handicap. Et malheureusement, aujourd'hui, il est rare qu'un point EPN réunisse ces 5 éléments.

Les initiatives énumérées ci-dessus se concentrent souvent soit sur l'accès à internet (à domicile ou dans un digipoint) soit sur la compétence numérique (uniquement via un digipoint). Mais un grand nombre de personnes qui ont besoin d'aide ne peuvent pas être atteintes de cette manière. Par exemple, il n'est pas toujours possible pour les personnes ayant des difficultés à marcher de se rendre à un tel digipoint. La FTU propose donc : « Dans la mesure ou la numérisation concerne de plus en plus des services essentiels, l'effort de « mobilité virtuelle » peut alors s'envisager aussi du côté des services qui iraient vers les usagers via différents moyens (EPNs mobiles, aide à domicile, etc.), ou par le maintien des alternatives physiques au sein des services. »

146. Concernant les hotspots gratuits, il est dommage de constater que ce type d'infrastructure publique est moins utilisé par les personnes en situation de fracture numérique. Au niveau de la population Belge, 28% des personnes utilisent ce type d'infrastructure (il s'agit surtout des jeunes – 46% des personnes de moins de 24 ans l'utilisent). Il s'agit également de personnes qui ont pu suivre une formation supérieure – 31% des personnes diplômées l'utilisent, contre 24% des personnes ayant une éducation « basse ». Cette mesure a donc certainement son importance, notamment pour les jeunes étudiants. Mais cette mesure gagnerait en efficacité

si d'autres personnes l'utilisaient. Sans doute, une communication encore plus poussée vis-à-vis des groupes cibles concernant ce type d'infrastructure pourrait être bénéfique.

147. Concernant les niveaux individualisés, diverses initiatives ont été lancées par les communes pendant la crise de la COVID. Celles-ci consistaient en la fourniture d'ordinateur, associée ou non à un support, comme par exemple :

- Un soutien financier direct à certains groupes cibles (par exemple, la commune de Zaventem a fait un don de 100 EUR aux étudiants des familles du CPAS comme soutien supplémentaire pendant la crise corona) et aux écoles[197];

- Les digipaquets : Répartition des digipaquets auprès des familles vulnérables. A Gand, par exemple, un digipaquet a été distribué à 2.500 familles, composé d'un ordinateur portable, d'une aide numérique à domicile et d'une intervention partielle pour 1 an d'internet.[198] Des digipaquets ont également été distribués aux organisations de jeunesse d'Etterbeek.[199]

- Des ordinateurs recyclés : Pour permettre aux familles vulnérables d'acheter un ordinateur recyclé à des conditions favorables, et permettre aux familles d'acheter un chèque à des conditions favorables, qu'elles pourront utiliser pour payer un étudiant en informatique formé qui peut faire fonctionner l'ordinateur à la maison. Le CPAS payait 80% du matériel.[200]

- Distribution d'ordinateurs portables aux étudiants grâce à une collecte d'ordinateurs dans la commune.[201] VDAB Brussel et Actiris ont aussi investi dans des ordinateurs pour réduire la fracture numérique.[202]

- Le CPAS d'Assenede a conclu un partenariat avec Telenet et Proximus pour fournir un accès WIFI abordable aux clients du CPAS via un système de bons.[203]

148. *En d'autres termes, il existe une grande diversité de mesures de soutien dans les communes, tant en ce qui concerne la manière dont elles sont financées que vis-à-vis des groupes cibles qu'elles visent. Nous recommandons donc que le gouvernement rédige un livre sur les meilleures pratiques et détermine quelles méthodes se sont avérées les plus efficaces.*

Il faut également suivre les développements futurs de la plateforme Consumerconnect et son implémentation, et notamment en s'assurant que toutes les parties prenantes soient inclues dans les discussions.

5. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

149. A travers cette étude, nous avons constaté qu'il existe de fortes fractures dans des domaines très importants de la société, que ce soit en matière d'énergie, dans le secteur financier, la santé, la mobilité ou même dans les relations des consommateurs avec l'administration. De plus, ces fractures numériques se cumulent souvent et s'additionnent aux fractures liées aux différents profils des consommateurs.

Nous avons également observé que la digitalisation de la société est très souvent perçue par le public précarisé comme une manière de transférer la responsabilité vers le citoyen et/ou consommateur. En effet, même dans des domaines où il existe des possibilités de demander une alternative papier ou bien un traitement analogue (impôts, prescription des médicaments, tickets de train, etc.), le consommateur doit le plus souvent en faire la demande lui-même. Cela suppose donc qu'il/elle soit au courant de cette possibilité, et qu'il/elle ose poser la question. En ce qui concerne la mobilité par exemple, on a pu entendre des témoignages qui confirment que ce transfert de responsabilité revient à une exclusion.

Il est primordial de continuer à mettre en relief les différents freins à l'inclusion numérique de manière très concrète. Ceci nous permettra de mieux comprendre les différentes problématiques sous-jacentes et d'offrir des solutions plus adaptées. Concernant la mobilité par exemple, il faut mettre l'accessibilité au centre des préoccupations (des services, des sites internet, des apps, etc.) et l'assistance (humaine) pour que l'offre actuelle réponde aux besoins de tous les citoyens. C'est pourquoi, les autorités doivent largement soutenir et inciter les initiatives comme le projet Dignity. Elles doivent également s'assurer que toutes les parties prenantes soient incluses dans ces projets et dans les prochaines discussions concernant l'amélioration de ces services.

Des groupes de réflexion autour des exclusions spécifiques (comme il existe déjà au niveau européen concernant la problématique de la fracture numérique et de la mobilité), peuvent apporter des solutions sur mesure et adaptées à ces problématiques spécifiques. Par exemple, pour le secteur de l'énergie, le secteur financier ou encore la santé, cela apporterait une certaine plus-value.

150. Etant donné l'impact du numérique, internet et l'accès à internet sont des besoins fondamentaux qui doivent être reconnus en tant que tels. Ces droits ont tous leur place dans notre Constitution, tout comme le droit à la déconnexion et le droit au traitement des personnes qui veulent avoir une vie hors ligne dans tous ses aspects.

Dans ce cadre, le citoyen doit avoir le choix du digital ou pas et disposer du droit de pouvoir en sortir si le besoin se fait ressentir (pour diverses raisons, par exemple par choix, suite à l'entrée en maison de repos, au décès d'un conjoint, à un long voyage à l'étranger et personne pour lire les mails alors que les factures papiers peuvent être payées par un tiers, etc.).

Est-ce important de redéfinir ces besoins fondamentaux ? Oui, parce que nous constatons que la fracture numérique diminue mais s'approfondit également. Et malheureusement, ce sont spécifiquement dans les services essentiels comme l'énergie et la mobilité que l'on prévoit un futur approfondissement de la fracture. Malheureusement, car c'est non seulement à cause du fait qu'il s'agisse de services essentiels, mais également parce que cela concerne justement les personnes les plus vulnérables vis-à-vis de ces secteurs qui pourraient tirer le plus profit des avantages et des économies offertes par la digitalisation.

De plus, et pour les mêmes raisons, il faut également reconnaître les ordinateurs et autres équipements comme des biens indispensables.

151. Il est indispensable d'élargir le tarif social aux services mobiles, notamment car les coûts liés aux dépenses informatiques ne sont pas compressibles. La qualité des appareils et/ou de la connexion varie énormément en fonction du revenu. Les ménages les plus pauvres ont donc besoin d'un soutien

supplémentaire pour être en mesure d'effectuer des connexions informatiques équivalentes.

152. Il faut soutenir largement les projets développés par les gouvernements concernant l'accompagnement des groupes précarisés afin soit d'acquérir un ordinateur, soit d'en apprendre l'utilisation. Il faut également que les organisations de la société civile disposent de plus de ressources et/ou subventions pour guider et former leurs membres.

Les personnes vulnérables ressentent avant tout lebesoin d'un accompagnement qui est plus large qu'uniquement la mise à disposition de matériel. L'écart entre les statistiques de Statbel concernant la totalité de la population et les internautes, est plus grand chez les personnes avec un revenu faible (5ème quintile). Mais même sans cette correction, la différence selon le niveau des revenus reste importante. Il s'agit donc d'un écart qui ne s'explique pas simplement par une fracture de possession. Améliorer l'accès ne suffit donc pas en soi. D'autres mesures restent tout aussi importantes.

153. Une première étape de l'e-inclusion commence déjà lors de la conception d'un nouveau service en ligne. L'e-inclusion doit être au cœur du débat dès la phase de conception d'un nouveau service, et doit y rester lors des updates ultérieures. C'est pour cette raison que l'on voit une grande plus-value à créer des cours spécifiques sur l'inclusion lors des formations informatiques et lors des formations de copy-righting.

Chaque service public devrait avoir l'obligation de mettre en place une cellule e-inclusion qui réaliserait des tests d'e-inclusion lors du développement de services numériques. Ces tests d'e-inclusion consisteraient en une évaluation ex ante de l'impact de la numérisation de certains services, avec une attention particulière pour les groupes à haut risque. Il serait également nécessaire d'élaborer des mesures pour prévenir d'éventuelles conséquences négatives.

Dans le même ordre d'idée, nous devons également stimuler les développeurs d'applications à toujours développer en parallèle une version de base de l'application, qui ne prévoit que les updates de sécurité.

Le gouvernement devrait également encourager, notamment en ce qui concerne le développement des applications gouvernementales et de santé, à se baser davantage sur les besoins des personnes ayant des besoins spécifiques. Ce sont précisément les faibles du numérique qui devraient bénéficier des avantages de la numérisation des soins de santé par exemple (mais qui, au contraire, en font aujourd'hui un usage moindre).

154. L'accompagnement des personnes qui sont confrontées à la fracture numérique reste également important. En outre, le SPF sécurité sociale et le SPP intégration sociale soutiennent l'importance de l'élargissement des missions des points EPNs afin de combler la problématique de non-recours aux droits.[204]

Il est vrai que l'élargissement des missions des points EPNs pour combler cette problématique de non-recours aux droits sociaux pourrait solutionner certains problèmes en la matière. Toutefois, nous voudrions souligner que les personnes confrontées à la fracture numérique sont également plus souvent confrontées aux non-recours dans d'autres secteurs de la vie de tous les jours. C'est notamment sur cette problématique que nous espérons avoir contribué avec cette étude.

Nous devons également réfléchir au type de soutien offert via les points EPNs. En effet, chaque manque de compétence ne peut pas être résolu à distance. Citons ici les exemples de la maison connectée qui pourraient nous aider à économiser sur la facture d'énergie. La connectivité des produits est quelque chose qui parfois ne s'enseigne pas facilement au sein d'un point EPN, étant donné les différents paramètres qui doivent être pris en compte. Un accompagnement plus individualisé pourrait -à terme- s'avérer utile dans ce type de circonstance.

Pour le moment, les EPNs sont organisés de manière diffuse. Il y a par exemple des « déserts d'EPN » en Wallonie. Pourtant le système pourrait gagner en efficacité s'il y avait une certaine harmonisation (d'autant plus si les tâches de ces EPNs sont à l'avenir encore plus importantes). Pour que le système de volontaires (digidocteurs, EPNs, etc.) fonctionne mieux, il est primordial de travailler sur un statut qui règle les questions de responsabilité et de privacy.

Enfin, il faut suivre de près les développements futurs de la plateforme Consumerconnect et son implémentation, et notamment en s'assurant que toutes les parties prenantes soient incluses dans les discussions.

155. Le gouvernement n'a pas simplement un rôle à jouer par rapport à l'accompagnement des personnes en fracture numérique. Il doit aussi prendre un engagement vis-à-vis de ses propres responsabilités. La directive « accessibilité » devrait être transposée d'une manière plus ambitieuse en :

- Adoptant un changement d'approche à la création de produits et de services digitaux et de considérer que ce qui est accessible pour les personnes handicapées est facile à utiliser pour tous (Cf. l'approche « FALC » (Facile à Lire et à Comprendre));

- Ne mettant pas simplement l'accessibilité « physique » en jeu, mais également l'accessibilité intellectuelle/de contenu;

- Imposant une accessibilité également aux entreprises privées qui offrent des services de besoins publics (comme les banques, l'Energie, etc.);

- Intégrant également la politique des cookies et pop-ups publicitaires dans la discussion sur l'accessibilité;

- Développant des applications de base comme expliqué au paragraphe numéro 45.

156. Bien entendu, nous vivons dans un pays complexe. Des groupes de travail interfédéraux peuvent avoir une plus-value, en termes de formation des digicoaches et des helpdesks ainsi qu'en termes d'harmonisation de définition des critères d'accessibilité.

NOTES DE BAS DE PAGE

1 Présentation de Quentin Martens, coordinateur de projets au sein de la Fondation Roi Baudouin, webinaire sur : « Les enjeux de la digitalisation : inclusion, attractivité et transition », le 24.09.2021, disponible sur : Quentin Martens, coordinateur de projets, https://www.cesewallonie.be/actualites/webinaire-les-enjeux-de-la-digitalisation-inclusion-attractivite-et-transition, consulté le 20.10.2021.

2 Voy. notamment l'avis de la CCS Consommation (SC Digitalisation), « Vers une politique d'inclusion numérique en Belgique », CCE 2020-2550, disponible sur : https://www.ccecrb.fgov.be/p/fr/807/vers-une-politique-d-inclusion-numerique-en-belgique, consulté le 14.07.2021.

3 Fondation Roi Baudouin, Baromètre de l'inclusion numérique 2020, publié le 27 août 2020, disponible sur https://kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique-2022 consulté le 28.07.2021.

4 Analyse one indicator and compare countries , « Digital Skills », « DSI 2.0 – Basic overall digital skills (from 2021) », « % of all individuals ».

5 SPF Economie, Baromètre de la société de l'information 2020, publié le 4 décembre 2020, disponible sur : https://economie.fgov.be/fr/file/256771/download?token=SayvA9GR, consulté le 19.07.2021.

6 Enquête TIC ménages et individus (2014-2017), SPF Economie - Direction générale Statistique - Statistics Belgium, disponible sur : https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/la-fracture-numerique-reste-importante-entre-les-personnes-peu-et-hautement-qualifiees, consulté le 13.09.2022.

7 Enquête TIC auprès des ménages et des individus 2022, SPF Economie - Direction générale Statistique - Statistics Belgium, disponible sur : L'accès des ménages à Internet et son utilisation sont à 94% | Statbel (fgov.be), consulté le 7.12.2022.

8 LUSS, Inventaire 2019 – Fracture numérique et e-santé, disponible sur https://www.luss.be/wp-content/uploads/2019/04/inventaire-2019-fracture-numerique-et-e-sante-version-informatique-05-04-19.pdf, p. 6, consulté le 13.09.2022.

9 Voir également la remarque au paragraphe numéro 120, sur le transfert de la responsabilité et la manière dont cela peut être ressenti par les personnes subissant la fracture numérique.

10 Enquête TIC auprès des ménages et des individus 2022, SPF Economie - Direction générale Statistique - Statistics Belgium, disponible sur : L'accès des ménages à Internet et son utilisation sont à 94% | Statbel (fgov.be), consulté le 7.12.2022.

11 Ce même constat est déjà visible depuis plusieurs années. Pour les années précédentes, voire notamment (1) La Chambre des Représentants, Question et réponse écrite n° 55-15 : La fracture numérique, 02/04/2021, www.lachambre.be et (2) SPF Economie, Baromètre de la société de l'information 2020, publié le 4 décembre 2020, disponible sur : https://economie.fgov.be/fr/publications/barometre-de-la-societe-de-1, consulté le 29.07.2021.

12 Baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons, publié par Digital Wallonia le 17.09.2021, disponible sur : https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2021, consulté le 7.10.2021.

13 Fondation Roi Baudouin, Baromètre de l'inclusion numérique, publié le 02.09.2022, disponible sur : https://media.kbs-frb.be/fr/media/9838/Inclusion%20Num%C3%A9rique.%20Barom%C3%A8tre%20Inclusion%20Num%C3%A9rique%202022, consulté le 05.09.2022.

14 CVO MIRAS, "Toeleidings- en opleidingsmethodieken op afstand voor kwetsbare doelgroepen", Onderzoeksrapport in opdracht van CVO MIRAS met steun van de provincie West-Vlaanderen, 2022, p 12, disponible sur : https://www.miras.be/a/d/eindrapport-afstandsmethodieken-kwetsbare-doelgroepen.pdf, consulté le 13.09.2022.

15 Voir également au paragraphe numéro 67.

16 S. Lythreatisa, S. KumarSinghb, A.-N.El-Kassarc, "The digital divide: A review and future research agenda, février 2022", disponible sur : https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0040162521007903?via%3Dihub, consulté le 13.09.2022.

17 FTU, "Fracture numérique, les services en ligne disponible tout le temps, partout : réellement plus accessible ? », janvier 2022, p. 2, disponible sur : https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://www.ftu.be/images/documents/technologie-et-societe/2022_01_Dematerialisation_LF.pdf, consulté le 13.09.2022.

18 La Chambre, Commission de l'économie, de la protection des consommateurs et de l'agenda numérique, compte-rendu analytique, séance plénière du 09.09.2022, p. 7, https://www.lachambre.be/doc/CCRA/pdf/55/ac691.pdf, consulté le 13.09.2022.

19 Het BIPT publiceert zijn vergelijkende internationale prijzenstudie voor 2021 | BIPT.

20 IBPT, « Communication du Conseil de l'IBPT du 20 décembre 2021 concernant l'étude comparative des prix des services télécoms en Belgique et dans les pays voisins [Tarifs de novembre 2021] », publié le 20.12.2021, disponible sur : https://www.ibpt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/cb621827a33f0a1d1e3b2a03f1b54da35cc0a3ee/communication_etude_comparative_prix_services_telecoms_belgique_et_pays_voisins_2021.pdf , consulté le 13.03.2023.

21 Agence du numérique, Baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons, 17.09.2021, disponible sur : https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2021/, consulté le 13.09.2022.

22 Lors d'une enquête de l'AB-REOC (2022), 4% des répondants belges confirment que leur connexion internet est trop lente. Toutefois, ce chiffre est une sous-estimation parce que l'enquête a été réalisée en ligne.

23 IBPT, « Le service universel », disponible sur : https://www.ibpt.be/operateurs/service-universel-operateurs, consulté le 05.10.2022.

24 IBPT, « Choisir sa connexion internet », disponible sur : https://www.ibpt.be/consommateurs/connexion-internet, consulté le 05.10.2022.

25 Loi du 21 décembre 2021 Loi portant transposition du code des communications électroniques européen et modification de diverses dispositions en matière de communications électroniques, M.B. 31.12.2021, p. 126491, disponible sur : https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2021122105&table_name=loi, consulté le 05.10.2022.

26 DataNews, "5.758 Vlaamse huishoudens halen zelfs geen internetsnelheid van 1 Mbps", publié le 24.12.2021, disponible sur https://datanews.knack.be/ict/nieuws/5-758-vlaamse-huishoudens-halen-zelfs-geen-internetsnelheid-van-1-mbps/article-news-1816223.html?cookie_check=1664974099, consulté le 05.10.2022.

27 DataNews, “Scarlet laat klanten vertrekken... omdat Proximus glasvezel uitrolt”, publié le 21.01.2022, disponible sur : https://datanews.knack.be/ict/nieuws/scarlet-laat-klanten-vertrekken-omdat-proximus-glasvezel-uitrolt/article-news-1824871.html, consulté le 05.10.2022.

28 Communiqué de presse du cabinet de la Ministre Petra De Sutter, « En 2024, plus d'un demi-million de Belges en situation de pauvreté payeront maximum 19 euros pour l'Internet », publié le 8 novembre 2022, disponible sur : https://desutter.belgium.be/fr/en-2024-plus-dun-demi-million-de-belges-en-situation-de-pauvret%C3%A9-payeront-maximum-19-euros-pour-l, consulté le 16.12.2022.

29 Statbel, “Le niveau d'instruction et le revenu déterminent les compétences numériques des Belges”, 21.03.2022, disponible sur : https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages, consulté le 13.09.2022.

30 Voir également le chapitre sur l'énergie pour plus d'informations sur les applications digitales permettant de gérer la consommation d'énergie.

31 Statbel, Tableau intitulé « compétences numériques » dans « Utilisation des TIC auprès des ménages », publié le 21 mars 2022, disponible sur : https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages#figures, consulté le 14.09.2022.

32 Fondation Roi Baudouin, Baromètre de l'inclusion numérique, publié le 02.09.2022, disponible sur : https://media.kbs-frb.be/fr/media/9838/Inclusion%20Num%C3%A9rique.%20Barom%C3%A8tre%20Inclusion%20Num%C3%A9rique%202022, consulté le 05.09.2022.

33 Pour plus d'informations, notamment sur la méthodologie utilisée, voir Eurostat, « Individuals' level of digital skills (from 2021 onwards) », disponible sur : https://ec.europa.eu/eurostat/cache/metadata/en/isoc_sk_dskl_i21_esmsip2.htm, consulté le 05.10.2022.

34 Tableau compétences numériques 2021, sur la page « Utilisation des TIC auprès des ménages », disponible sur : Utilisation des TIC auprès des ménages | Statbel (fgov.be), consulté le 05.10.2022.

35 Ibidem.

36 « Le compagnon entretient une relation généralement positive mais aussi parfois un peu réservée vis-à-vis du numérique mais s'en inquiète assez peu. », définition disponible dans le Baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons, disponible sur : https://content.digitalwallonia.be/post/20210916135353/2021-09-Barome%CC%80tre-Citoyens-2021-Complet.pdf, consulté le 03.03.2022.

37 Baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons, publié par Digital Wallonia le 17.09.2021, disponible sur : https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2021, consulté le 7.10.2021. Le Baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons dresse un bilan détaillé des changements dans l'équipement des ménages, de l'évolution des usages et de la progression des compétences. Dans un tout nouveau volet, il sonde aussi la perception du numérique par tout un chacun et la compare à des données analogues collectées en Flandre par le Digimeter d'IMEC.

38 Baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons, publié par Digital Wallonia le 17.09.2021, disponible sur : https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2021, consulté le 7.10.2021.

39 Dignity, “How many people are unable to access digital mobility services?”, Dignity exclusion audit, disponible sur : https://www.dignity-project.eu/2021/09/09/how-many-people-are-unable-to-access-digital-mobility-services/, consulté le 06.09.2022.

40 M. Bradley, J. Goodman-Deane, J. Kluge, P.J. Clarkson, « Predicting population exclusion for services dependent on mobile digital interfaces », Adjunct Publication of the 23rd International Conference on Mobile Human-Computer Interaction, publié le 27.09.2021, disponible sur : https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/3447527.3474862, consulté le 14.09.2022.

41 Les Espaces Publics Numériques.

42 Ligue des Usagers des Services de Santé (ci-après « LUSS »), Inventaire 2019 – Fracture numérique et e-Santé, p. 7, disponible sur : https://www.luss.be/wp-content/uploads/2019/04/inventaire-2019-fracture-numerique-et-e-sante-version-informatique-05-04-19.pdf, consulté le 03.03.2022.

43 Belgium.be, « Alphabétisation », disponible sur : https://www.belgium.be/fr/formation/formation_permanente/alphabetisation, consulté le 13.09.2022.

44 Enquête TIC auprès des ménages et des individus 2022, SPF Economie - Direction générale Statistique - Statistics Belgium, disponible sur : L'accès des ménages à Internet et son utilisation sont à 94% | Statbel (fgov.be), consulté le 7 décembre 2022.

45 CVO MIRAS, “Toeleidings- en opleidingsmethodieken op afstand voor kwetsbare doelgroepen”, Onderzoeksrapport in opdracht van cvo MIRAS met steun van de provincie West-Vlaanderen, 2022, p. 12, disponible sur : https://www.miras.be/a/d/eindrapport-afstandsmethodieken-kwetsbare-doelgroepen.pdf, consulté le 13.09.2022.Doelgroepen - Onderzoeksrapport in opdracht van cvo MIRAS met steun van de provincie West-Vlaanderen », disponible sur : https://www.miras.be/a/d/eindrapport-afstandsmethodieken-kwetsbare-doelgroepen.pdf, consulté le 13.09.2022.

46 Enquête TIC auprès des ménages et des individus 2022, SPF Economie - Direction générale Statistique - Statistics Belgium, disponible sur : L'accès des ménages à Internet et son utilisation sont à 94% | Statbel (fgov.be), consulté le 7.12.2022.

47 CVO MIRAS, “Toeleidings- en opleidingsmethodieken op afstand voor kwetsbare doelgroepen”, Onderzoeksrapport in opdracht van CVO MIRAS met steun van de provincie West-Vlaanderen, 2022, p 12, disponible sur : https://www.miras.be/a/d/eindrapport-afstandsmethodieken-kwetsbare-doelgroepen.pdf, consulté le 13.09.2022.

48 Enquête TIC auprès des ménages et des individus 2022, SPF Economie - Direction générale Statistique - Statistics Belgium, disponible sur : L'accès des ménages à Internet et son utilisation sont à 94% | Statbel (fgov.be), consulté le 7.12.2022.

49 Tableau de compétences numériques 2021, sur la page « Utilisation des TIC auprès des ménages », consulté le 05.10.2022 sur Utilisation des TIC auprès des ménages | Statbel (fgov.be)

50 CVO MIRAS, “Toeleidings- en opleidingsmethodieken op afstand voor kwetsbare doelgroepen”, Onderzoeksrapport in opdracht van cvo MIRAS met steun van de provincie West-Vlaanderen, 2022, disponible sur : https://www.miras.be/a/d/eindrapport-afstandsmethodieken-kwetsbare-doelgroepen.pdf, consulté le 13.09.2022.

51 Les chiffres relatifs à « l'eHealth », « l'e-Learning », et « regarder des vidéos », représentent ici une moyenne de questions relatives à ces matières. Par exemple, pour l'eHealth, 4 différents types d'accès à l'eHealth ont été sondés par Statbel.

52 Chiffres Statbel, EU SILC2021.

53 3 december, Internationale Dag van Personen met een handicap | Statbel (fgov.be).

54 Dans un article des mutualités chrétienne, 15% de la population aurait un handicap visuel, auditif, cognitif ou moteur. En marche (le Journal de la mutualitéchrétienne), « Quand la fracture numérique accentue celles du corps », publié le 21 octobre 2021, p. 5, disponible sur : https://www.enmarche.be/societe/numerique/quand-la-fracture-numerique-accentue-celles-du-corps.htm, consulté le 09.03.2022.

55 Moniteur de l'accessibilité 2020, disponible sur : https://www.moniteurdelaccessibilite.be/2020.html

56 AnySurfer, Moniteur de l'accessibilité 2020, disponible sur : https://www.anysurfer.be/fr/moniteur-de-laccessibilite, consulté le 09.03.2022.

57 Enquête TIC auprès des ménages et des individus 2022, SPF Economie - Direction générale Statistique - Statistics Belgium, disponible sur : L'accès des ménages à Internet et son utilisation sont à 94% | Statbel (fgov.be), consulté le 07.12.2022.

58 Des cours « programmation d'éthique » peut aller au-delà de la seule matière de la fracture numérique. Étant donné que les informaticiens auront un rôle de plus en plus important à jouer à l'avenir (voir, par exemple, la discussion sur la blockchain "code is law"), il est logique de développer des vrais cours sur « l'éthique de la programmation ».

59 CCS Consommation, « Exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services », publié le 18.05.2022, disponible sur : https://www.ccecrb.fgov.be/p/fr/979/exigences-en-matiere-d-accessibilite-applicables-aux-produits-et-services/16, consulté le 14.09.2022.

60 AGO, « Seniors et fracture numérique », p.2, publié le 2 février 2021, disponible sur : https://usercontent.one/wp/www.ago-asbl.be/wp-content/uploads/2021/02/Seniors-et-fracture-numerique.pdf, consulté le 14.09.2022.

61 WeTechCare, "Publics seniors & inclusion numérique », Document d'introduction, disponible sur : https://wetechcare.org/wp-content/uploads/2020/06/etude-cnav-x-wtc_publics-seniors-inclusion-numerique.pdf, consulté le 30.05.2022.

62 WeTechCare, "Publics seniors & inclusion numérique », Document d'introduction, disponible sur : https://wetechcare.org/wp-content/uploads/2020/06/etude-cnav-x-wtc_publics-seniors-inclusion-numerique.pdf, consulté le 30.05.2022.

63 Tableau compétences numériques 2021, sur la page « Utilisation des TIC auprès des ménages », consulté le 05.10.2022 sur Utilisation des TIC auprès des ménages | Statbel (fgov.be)

64 Vlaamse Ouderenraad, « Over de digitale inclusie van ouderen », Advies 2020/5, p.7, disponible sur : https://www.vlaamse-ouderenraad.be/sites/default/files/inline-files/Advies%202020-5%20over%20de%20digitale%20inclusie%20van%20ouderen-DEF.pdf, consulté le 14.09.2022.

65 Vlaamse Ouderenraad, « Over de digitale inclusie van ouderen », Advies 2020/5, p.6, disponible sur : https://www.vlaamse-ouderenraad.be/sites/default/files/inline-files/Advies%202020-5%20over%20de%20digitale%20inclusie%20van%20ouderen-DEF.pdf, consulté le 14.09.2022.

66 Collège des Médiateurs Pensions, Rapport annuel 2021, disponible sur : https://www.mediateurpensions.be/docs/reports/2021/RA2021%20FR.pdf, consulté le 12.05.2021.

67 La Chambre, Compte-rendu analytique du 22.06.2022, Questions jointes de – A. Vanrobaeys à K. Lalieux (Pensions et Intégration sociale) sur "La fracture numérique sur mypension" (55027771C) - Maggie De Block à Karine Lalieux (Pensions et Intégration sociale) sur "mypension.be" (55028111C)

68 C. BONNETIER, P. BROTCORNE, P. VENDRAMIN, D. SCHURMANS, "Analyse van de digitale kloof op het grondgebied van het brussels hoofdstedelijk gewest", RAPPORT VOOR HET CIBG, novembre 2017, disponible sur : https://cibg.brussels/nl/nieuws/publicaties/analyse-van-de-digitale-kloof-op-het-grondgebied-van-het-brussels-hoofdstedelijk-gewest, consulté le 14.09.2022.

69 IMEC, "Imec.digimeter 2020 – Digitale trends in Vlaanderen", disponible sur : https://www.imec.be/sites/default/files/inline-files/DIGIMETER2020.pdf, consulté le 06.09.2022.

70 Statbel, Enquête TIC ménages réalisée au premier semestre 2020, publié le 17 décembre 2020, disponible sur : https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/les-plus-de-65-ans-sont-les-plus-preoccupes-par-le-respect-de-la-vie-privee-sur-internet, consulté le 24.11.2022.

71 Statbel, Enquête TIC ménages réalisée au premier semestre 2020, publié le 17 décembre 2020, disponible sur : https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/les-plus-de-65-ans-sont-les-plus-preoccupes-par-le-respect-de-la-vie-privee-sur-internet, consulté le 19.07.2021.

72 Statbel, Enquête TIC ménages réalisée au premier semestre 2020, publié le 17 décembre 2020, disponible sur : https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/les-plus-de-65-ans-sont-les-plus-preoccupes-par-le-respect-de-la-vie-privee-sur-internet, consulté le 19.07.2021.

73 Vlaamse Ouderenraad, « Over de digitale inclusie van ouderen », Advies 2020/5, p.10, disponible sur : https://www.vlaamse-ouderenraad.be/sites/default/files/inline-files/Advies%202020-5%20over%20de%20digitale%20inclusie%20van%20ouderen-DEF.pdf, consulté le 14.09.2022.

74 Vlaamse Ouderenraad, « Over de digitale inclusie van ouderen », Advies 2020/5, p.17, disponible sur : https://www.vlaamse-ouderenraad.be/sites/default/files/inline-files/Advies%202020-5%20over%20de%20digitale%20inclusie%20van%20ouderen-DEF.pdf, consulté le 14.09.2022.

75 De Standaard, « Een op de zes werklozen heeft geen mailadres », publié le 06.03.2022, disponible sur : https://www.hildecrevits.be/in-de-pers/een-op-de-zes-werklozen-heeft-geen-mailadres/, consulté le 15.09.2022.

76 Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding.

77 Ben Weyts explique : « Op het vlak van Werk worden werklozen zonder voldoende digitale vaardigheden actief opgespoord en actief bijgeschoold. », Vlaams Parlement TV, "Digitale kloof in Vlaanderen", publié le 15.01.2021, disponible sur : https://vlaamsparlement.tv/digitale-kloof-in-vlaanderen-2/.

78 Questions réponses au Parlement de la Région Bruxelles-capitale du 15 novembre 2017, question n° 1130 de Mme Isabelle Emmery du 29 septembre 2017, session ordinaire 2017-2018, disponible sur : http://weblex.irisnet.be/data/crb/bqr/2017-18/00034/images.pdf, consulté le 06.10.2022.

79 Le Parlement de Wallonie, La collaboration entre le FOREm et les espaces publics numériques (EPN), Question écrite du 08/07/2022, Session : 2021-2022, N° : 652 (2021-2022) 1, disponible sur : https://www.parlement-wallonie.be/pwpages?p=interp-questions-voir&type=28&iddoc=114051, consulté le 06.10.2022.

80 Enquête 2021 menée par la Coordination Inclusion Numérique (CIRB) et CABAN dans les EPN labellisés de la Région de Bruxelles-Capitale, disponible sur : https://cirb.brussels/fr/quoi-de-neuf/publications/rapports-annuels-de-la-coordination-inclusion-numerique/plan-dappropriation-numerique-rapport-annuel-2021, consulté le 26.10.2022.

81 Digital Wallonia constate une progression concernant les usages totaux et explique qu'elle est principalement le fait des femmes qui ont progressé de 6 points, alors que l'évolution n'est que d'un point pour les hommes. Pour les usages quotidiens, les progressions sont réparties sur toutes les classes d'âge et sur les deux genres.

82 Digital Wallonia, Baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons, disponible sur : https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2021/, consulté le 17.06.2022.
83 Pour une explication de cette notion, voir le paragraphe 61.
84 Tableau compétences numériques 2021, sur la page « Utilisation des TIC auprès des ménages », consulté le 05.10.2022 sur Utilisation des TIC auprès des ménages | Statbel (fgov.be).
85 Saamo, "De digitale kloof moet gedicht", article publié en juin 2020, disponible sur : https://www.saamo.be/dicht-de-digitale-kloof/, consulté le 11.03.2022.
86 Enquête TIC auprès des ménages et des individus 2022, SPF Economie - Direction générale Statistique - Statistics Belgium, disponible sur : L'accès des ménages à Internet et son utilisation sont à 94% | Statbel (fgov.be), consulté le 07.12.2022.
87 CVO MIRAS, "Toeleidings- en opleidingsmethodieken op afstand voor kwetsbare doelgroepen", Onderzoeksrapport in opdracht van CVO MIRAS met steun van de provincie West-Vlaanderen, 2022, p 12, disponible sur : https://www.miras.be/a/d/eindrapport-afstandsmethodieken-kwetsbare-doelgroepen.pdf, consulté le 13.09.2022.
88 Enquête TIC auprès des ménages et des individus 2022, SPF Economie - Direction générale Statistique - Statistics Belgium, disponible sur : L'accès des ménages à Internet et son utilisation sont à 94% | Statbel (fgov.be), consulté le 07.12.2022.
89 APESTAART JAREN – Jongeren en digitale media, "De digitale leefwereld van kinderen en jongeren", Jaarverslag 2022, disponible sur : https://assets.mediawijs.be/2022-05/apestaartjaren_2022_210x210_issuu.pdf, consulté le 14.09.2022.
90 Fondation Roi Baudouin, Baromètre de l'inclusion numérique, p. 9, publié le 02.09.2022, disponible sur : https://media.kbs-frb.be/fr/media/9838/Inclusion%20Num%C3%A9rique.%20Barom%C3%A8tre%20Inclusion%20Num%C3%A9rique%202022, consulté le 05.09.2022.
91 La Ligue des familles, « L'avenir de l'école est-il numérique ? Retour en chiffres sur l'expérience des familles », étude publiée le 7 juin 2021, disponible sur : https://liguedesfamilles.be/article/l-avenir-de-l-ecole-est-il-numerique-retour-en-chiffres-sur-l-experience-des-familles, consulté le 15.09.2022.
92 Baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons, publié par Digital Wallonia le 17.09.2021, disponible sur : https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2021, consulté le 07.10.2021.
93 BOSA, "Convertering niet digitaal bereikbare belg », publié en mars 2021, disponible sur : https://dt.bosa.be/sites/default/files/studie_fodbosa_ipsos_2021.pdf, consulté le 09.08.2022 et doemaardigitaal.be, « 70% van de Belgen vindt vlot zijn weg naar online overheidsdiensten », publié le 20 avril 2021, disponible sur : https://www.doemaardigitaal.be/nl/70-van-de-belgen-vindt-vlot-zijn-weg-naar-online-overheidsdiensten, consulté le 09.08.2022.
94 Enquête TIC auprès des ménages et des individus 2022, SPF Economie - Direction générale Statistique - Statistics Belgium, disponible sur : L'accès des ménages à Internet et son utilisation sont à 94% | Statbel (fgov.be), consulté le 07.12.2022.
95 VRT NWS, "Komt die brief van de overheid maar niet aan? Pas op: je hebt misschien onbewust "My e-box" geactiveerd!", publié le 03.12.2021, disponible sur : https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/12/03/komt-die-brief-van-de-overheid-maar-niet-aan-pas-op-je-hebt-mi/, consulté le 15.09.2022.
96 Vlaamse overheid, «Aanslagbiljet verkeersbelasting nu digitaal en met QR-betaalcode", publié le 05.07.2022, disponible sur : https://www.verkeerscentrum.be/nieuws/aanslagbiljet-verkeersbelasting-nu-digitaal-en-met-qr-betaalcode#:~:text=Hebt%20u%20al%20een%20actieve,verkeersbelasting%20automatisch%20via%20dit%20kanaal, consulté le 19.09.2022.
97 CCE, Avis sur l'E-gouvernement, point 2.1, publié le 19.02.2020, disponible sur : https://www.ccecrb.fgov.be/dpics/fichiers/2020-02-20-03-43-43_doc20280fr.pdf, consulté le 15.09.2022.
98 CCE, Avis sur l'E-gouvernement, point 2.3, publié le 19.02.2020, disponible sur : https://www.ccecrb.fgov.be/dpics/fichiers/2020-02-20-03-43-43_doc20280fr.pdf, consulté le 15.09.2022.
99 « Vous pouvez demander l'aide de votre famille ou de vos amis », Commune de Kortenberg, "Formulaire de localisation des passagers (PLF) uniquement disponible sous forme numérique", publié le 1er octobre 2021, disponible sur : https://www.kortenberg.be/passenger-locator-form-plf-enkel-nog-digitaal-beschikbaar, consulté le 15.09.2022.
100 Het laatste nieuws, "Affligem bant cash geld op het gemeentehuis", publié le 03.01.2022, disponible sur : https://www.hln.be/affligem/affligem-bant-cash-geld-op-het-gemeentehuis~a26c1adc, consulté le 15.09.2022.
101 Schriftelijke vraag n°338 van Koen Van Den Heuvel van 7 april 2022 aan M. Diependaele, disponible sur : https://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1840977, consulté le 19.09.2022.
102 Nous formulons le même constat pour tout ce qui relève des contacts avec les entreprises, voir partie III.8
103 Voy. Notamment DataNews, « Le secrétaire d'État Michel veut former chaque année 5000 fonctionnaire pour combler la fracture numérique », article publié le 30.03.2022, disponible sur : https://datanews.knack.be/ict/nieuws/staatssecretaris-michel-wil-jaarlijks-5-000-ambtenaren-opleiden-om-digitale-kloof-te-dichten/article-news-1852405.html?cookie_check=1649255395, consulté le 07.04.2022.
104 Voy. notamment, Verslag plenaire vergadering van 21 december 2021, question de S. De Roo au Ministre Jan Jambon, disponible sur : https://www.vlaamsparlement.be/nl/parlementair-werk/plenaire-vergaderingen/1584140/verslag/1587271, consulté le 19.09.2022.
105 Enquête TIC auprès des ménages et des individus 2022, SPF Economie - Direction générale Statistique - Statistics Belgium, disponible sur : L'accès des ménages à Internet et son utilisation sont à 94% | Statbel (fgov.be), consulté le 07.12.2022.
106 LUSS, Inventaire 2019 – Fracture numérique et e-Santé, disponible sur : https://www.luss.be/wp-content/uploads/2019/04/inventaire-2019-fracture-numerique-et-e-sante-version-informatique-05-04-19.pdf, consulté lé 14.03.2022.
107 Universiteit van Antwerpen, "Digitale inclusie is van levensbelang", publié le 25.11.2020, disponible sur : https://blog.uantwerpen.be/armoede-sociale-uitsluiting/digitale-inclusie-is-van-levensbelang/, consulté le 15.09.2022.
108 D. Cremer, B. Elmensouri, H. De Loof en G. De Meyer, "Vergroot het electronisch voorschrijven van geneesmiddelen de gezondheidskloof in de samenleving?", in "Armoede en sociale uitsluiting: jaarboek 2020", raad te plegen op Brocade Desktop: irua (uantwerpen.be), p 244 en 245, consulté le 06.10.2022.
109 D. Cremer, B. Elmensouri, H. De Loof en G. De Meyer, "Vergroot het electronisch voorschrijven van geneesmiddelen de gezondheidskloof in de samenleving?", in "Armoede en sociale uitsluiting: jaarboek 2020", raad te plegen op Brocade Desktop: irua (uantwerpen.be), p 246, consulté le 06.10.2022.

110 Brussels Raad voor Gelijkheid tussen Vrouwen en Mannen, Verslag De impact van COVID-19 op de ongelijkheden tussen vrouwen en mannen in Brussel., Morgen mag niet slechter worden dan vandaag voor de gelijkheid, 2021, disponible sur : http://www.adviesraad-gelijke-kansen.irisnet.be/wp-content/uploads/2021/04/RAAD-GELIJK.V-M-NL-RAPPORT_-COVID_2021_DEFDEF.pdf, consulté le 13.10.2022.

111 Trouw, "Patiënten die het meest gebaat zijn bij digitalisering van de zorg worden vaak vergeten", publié le 02.05.2021, disponible sur https://www.trouw.nl/opinie/patienten-die-het-meest-gebaat-zijn-bij-digitalisering-van-de-zorg-worden-vaak-vergeten~b86cbf1e/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.be%2F, consulté le 15.09.2022; Raad Volksgezondheid & Samenleving, « Advies Consumenten-eHealth", publié le 21 avril 2015, disponible sur : https://www.raadrvs.nl/documenten/publicaties/2015/04/21/consumenten-ehealth, consulté le 15.09.2022.

112 Pratique qui nous a été rapportée par nos organisations membres.

113 Raad Volksgezondheid & Samenleving, « Advies Consumenten-eHealth", publié le 21 avril 2015, disponible sur : https://www.raadrvs.nl/documenten/publicaties/2015/04/21/consumenten-ehealth, consulté le 05.08.2022.

114 Proposition de Résolution du 14 mars 2022 relative à l'accessibilité des applications numériques liées à la santé (CD&V), doc. parl. 55 2570/001, disponible sur : https://www.lachambre.be/FLWB/PDF/55/2570/55K2570001.pdf, consulté le 19.10.2022.

115 Mutualité socialiste, série de cours : Organisez vos soins en ligne, disponible sur : https://www.fsmb.be/nl/actualiteit-en-gezondheid/lessenreeks-regel-je-zorg-online, consulté le 07.04.2022.

116 L'Association belge des syndicats médicaux.

117 H. Nottet, « Faut-il s'inquiéter du boom de la télémédecine ? », article publié le 11.08.2022, disponible sur : https://www.moustique.be/actu/sante/2022/08/11/faut-il-sinquieter-du-boom-de-la-telemedecine-244776, consulté le 12.08.2022.

118 Le Vif, « La téléconsultation doit être réfléchie », article publié le 11.08.2022 sur : https://www.levif.be/magazine/la-teleconsultation-doit-etre-reflechie/, consulté le 12.08.2022.

119 H. Nottet, « Faut-il s'inquiéter du boom de la télémédecine? », article publié le 11.08.2022, disponible sur : https://www.moustique.be/actu/sante/2022/08/11/faut-il-sinquieter-du-boom-de-la-telemedecine-244776, consulté le 06.09.2022.

120 Le Vif, « La téléconsultation doit être réfléchie », article publié le 11.08.2022 sur : https://www.levif.be/magazine/la-teleconsultation-doit-etre-reflechie/, consulté le 12.08.2022.

121 Le Vif, « La téléconsultation doit être réfléchie », article publié le 11.08.2022 sur : https://www.levif.be/magazine/la-teleconsultation-doit-etre-reflechie/, consulté le 12.08.2022.

122 Pour de plus amples informations, prendre contact avec l'AB-REOC.

123 B. Janssen, A. Lievens, « Les failles des pharmacies online », Test-Santé, publié en décembre 2017, disponible sur : https://www.test-achats.be/hightech/internet/news/securite-webshops.

124 Enquête TIC auprès des ménages et des individus 2022, SPF Economie - Direction générale Statistique - Statistics Belgium, disponible sur : L'accès des ménages à Internet et son utilisation sont à 94% | Statbel (fgov.be), consulté le 07.12.2022.

125 C. KHALIFA, « Réduire l'impact de la fracture numérique des seniors en tant qu'acteur bancaire, mythe ou réalité ? », Haute-Ecole de gestion de l'Université de Liège, 2019-2020, disponible sur : http://hdl.handle.net/2268.2/10955, consulté le 12.09.2022.

126 Windows 10 concerne les ordinateurs de 2015 ou plus anciens. Windows fournira des mises à jour pour ces systèmes d'exploitation au moins jusqu'en 2027.

127 La Chambre, Compte-rendu analytique du 9 février 2022, disponible sur : La Chambre, Compte-rendu analytique du 9 février 2022 , consulté le 15.09.2022.

128 Également appelé « service bancaire de base », Wikifin le définit comme suit : « Tout consommateur qui réside légalement dans un État membre de l'Union européenne, peut s'adresser à une banque de son choix pour demander un service bancaire de base. Ce service vous donne droit à un compte à vue qui vous permet d'effectuer les opérations suivantes :
- Des dépôts,
- Des inscriptions en compte de chèques,
- Des retraits d'argent,
- Des virements,
- Des ordres permanents,
- Des domiciliations. »

129 Voir notamment Contraste Europe, « Secteur bancaire : Comment servir les oubliés de la digitalisation ? », article publié sur https://www.contraste.com/fr/blog/secteur-bancaire-comment-servir-les-oublies-de-la-digitalisation, consulté le 14.03.22; B. Wattenbergh, « Marre de la digitalisation des banques ? Le service bancaire universel est peut-être votre solution », RTL, article publié le 24.02.2022, disponible sur https://www.rtl.be/info/belgique/economie/wattenbergh-1359275.aspx, consulté le 14.03.22.

130 BNP Paribas Fortis, KBC (avec CBC et KBC Brussels), Belfius et ING, Argenta, Crelan, AXA Bank, Beobank, bpost banque, VDK et CPH. Elles représentent 95% du marché. Les autres institutions financières, dont Degroof Petercam, Nagelmackers, Europabank, Aion et MeDirect, ont encore la possibilité d'adhérer plus tard, mais sans obligation.

131 Test-Achats, « Service bancaire universel : une victoire… et quelques regrets », article publié le 22 juillet 2021, disponible sur : https://www.test-achats.be/argent/payer/news/banques-service-universel, consulté le 15.09.2022.

132 Interview du 6 octobre 2022 avec Mélanie Joseph du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.

133 Enquête AB-REOC (2022), « la problématique des factures ».

134 Ce coût raisonnable est défini comme suit :
- des frais d'abonnement mensuel d'un montant maximum de 2,50€ (frais de port compris);
- des frais maxima de 1€ par enveloppe + frais de port;
- un coût forfaitaire limité par an d'un maximum de 5€ + frais de port.

135 Interview du 6 octobre 2022 avec Mélanie Joseph du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.
136 Test-Achats, « Service bancaire universel : une victoire… et quelques regrets », article publié le 22 juillet 2021, disponible sur : https://www.test-achats.be/argent/payer/news/banques-service-universel, consulté le 15.09.2022.
137 Des leçons peuvent être tirées de l'expérience suédoise, ainsi que du rapport britannique "Access to cash review" : final-report-final-web.pdf (accesstocash.org.uk).
138 Capital, « La néo-banque N26 accusée de ne pas assez vérifier l'identité de ses clients », 19.10.2018, disponible sur : https://www.capital.fr/votre-argent/la-neo-banque-n26-accusee-de-ne-pas-assez-verifier-lidentite-de-ses-clients-1311836, consulté le 12.09.2022.
139 V. CHOCRON, "Les néobanques, une faille dans la lutte contre le blanchiment d'argent », Le Monde.fr, publié le 3 mai 2022, disponible sur : https://www.lemonde.fr/economie/article/2022/05/03/les-neobanques-une-faille-dans-la-lutte-contre-le-blanchiment-d-argent_6124546_3234.html.
140 W. Jongen, Het einde van het online winkelen- de toekomst van retail in een wereld die altijd verbonden is, Bussiness Contact, 2018, p. 163.
141 EY, « EY Online Insurance Barometer: How well do you know your clients? - Consumers' use of digital has always been changing. COVID-19 has brought them to resort to digital more than they used to.", publié le 17 juin 2021, disponible sur : https://www.ey.com/en_be/financial-services/ey-online-insurance-barometer-how-well-do-you-know-your-clients, consulté le 16.09.2022.
142 Statbel, "Plus de chiffres - utilisation des TIC auprès des ménages / individus", disponible sur : https://statbel.fgov.be/fr/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages/plus, consulté le 15.09.2022.
143 Assuralia, Canaux de distribution de l'assurance : chiffres de 2004 à 2020, p.9, disponible sur : https://www.assuralia.be/nl/studies-en-cijfers/39-studies-en-cijfers/assuralia-studies/244-distributiekanalen-in-de-verzekeringen, consulté le 16.09.2022.
144 Ombudsman des assurances, Rapport annuel 2021, disponible sur : https://www.ombudsman-insurance-annualreport.be/2021-ombudsman-assurances-rapportannuel/#introduction, consulté le 09.09.2022.
145 Assuralia, « Tijd voor een partnership tussen overheid en gezondheidsverzekeraars », Balans & Vooruitzicht 2020-2021, disponible sur : https://www.assuralia.be/nl/sectorinfo/sectorpublicaties/1024-tijd-voor-een-partnership-tussen-overheid-en-gezondheidsverzekeraars, consulté le 16.09.2022.
146 Ombudsman des assurances, Jaarverslag 2020, disponible sur : http://www.ombudsman-insurance-annualreport.be/2020-ombudsman-verzekeringen-jaarverslag/, consulté le 16.09.2022.
147 Et de 30 jours pour les contrats d'assurance-vie.
148 La carte verte est l'attestation d'assurance et un des documents de bord obligatoires à garder dans la voiture.
149 Arrêté royal du 11 septembre 2020 modifiant l'arrêté royal du 13 février 1991 portant mise en vigueur et exécution de la loi du 21 novembre 1989 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs.
150 STATBEL, "L'utilisation des TIC dans les ménages - Le niveau d'instruction et le revenu déterminent les compétences numériques des Belges », publié le 21 mars 2022, disponible sur : https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages, consulté le 16.09.2022.
151 Statbel, "Plus de chiffres - utilisation des TIC auprès des ménages / individus", disponible sur : https://statbel.fgov.be/fr/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages/plus, consulté le 15.09.2022.
152 Internetkassa.nu, "Online winkelen 6,5 procent goedkoper dan shoppen in fysieke winkel", publié le 23.02.2017, disponible sur : https://www.internetkassa.nu/online-winkelen-goedkoper-shoppen-fysieke-winkel, consulté le 16.09.2022.
153 H. Zhuang, P. Popkowki Leszcyc, Y. Lin, "Why is Price Dispersion Higher Online than Offline? The Impact of Retailer Type and Shopping Risk on Price Dispersion", Journal of retailing, june 2018, disponible sur : https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0022435918300046, consulté le 16.09.2022.
154 Le Figaro, « Le commerce en ligne n'est pas moins cher que le magasin traditionnel », publié le 02.05.2016disponible sur : https://www.lefigaro.fr/conjoncture/2016/05/02/20002-20160502ARTFIG00009-le-commerce-en-ligne-n-est-pas-moins-cher-que-le-magasin-traditionnel.php, consulté le 16.09.2022.
155 Cela a également été confirmé par d'autres sources. Voy. Notamment : Metro, « Online shoppen is vaak duurder, en dit is de reden", publié le 9.04.2019, disponible sur : https://nl.metrotime.be/nieuws/online-shoppen-vaak-duurder-en-dit-de-reden, consulté le 06.09.2022.
156 HLN, "Zelfde winkel, online duurder: tot 15% prijsverschil tussen Colruyt en Collect&Go", publié le 17.06.2016, disponible sur : https://www.hln.be/nieuws/zelfde-winkel-online-duurder-tot-15-prijsverschil-tussen-colruyt-en-collectengo~ad3589c4/, consulté le 16.09.2022.
157 Ombudsman du commerce, "Affichage des prix, disponible sur : https://www.ombudsmanducommerce.be/fr/droits/affichage-des-prix, consulté le 06.09.2022.
158 N. Moran, "Illusion of safety: How consumers underestimate manipulation and deception in online (vs. offline) shopping contexts", publié le 09.06.2020, disponible sur : https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/joca.12313, consulté le 16.09.2022.
159 Zie ook : VRT NWS, « Zelfde speeltje soms helft goedkoper in andere webwinkel: "Vergelijk goed voor je koopt" », publié le 26.03.2020, disponible sur : https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/03/26/zelfde-speeltje-soms-bijna-helft-duurder-in-andere-webwinkel-v/, consulté le 16.09.2022.
160 Le Soir, « Dans les commerces, le ticket de caisse papier va davantage se dématérialiser », publié le 20.01.2022, disponible sur : https://www.lesoir.be/419081/article/2022-01-20/dans-les-commerces-le-ticket-de-caisse-papier-va-davantage-se-dematerialiser, consulté le 16.09.2022.
161 Nous avons comparé les tarifs pour une famille célibataire à Bruxelles le 5 janvier 2022. Le meilleur tarif pour une utilisation moyenne est de 356,26 EUR/an. Mais le seul tarif qui ne nécessite pas de facturation électronique est de 383,40 EUR/an. Nous avons fait le même calcul pour la même famille en région flamande et il s'est avéré qu'il y a une réduction moyenne de 10 EUR par mois si la domiciliation/la facturation électronique est acceptée.

162 La brochure d'information visée à l'alinéa précédent contient les éléments suivants :
1. Les objectifs poursuivis par l'Europe et la Région wallonne relatifs au déploiement des compteurs communicants;
2. L'utilisation du compteur;
3. Les caractéristiques et les différentes fonctionnalités du compteur dont les fonctionnalités liées au prépaiement, en ce compris les modalités relatives au rechargement;
4. L'utilisation de la plateforme informatique développée par le gestionnaire de réseau de distribution permettant la consultation des données de prélèvement et, le cas échéant, d'injection de l'utilisateur du réseau;
5. Les informations relatives à la protection de la vie privée concernant le traitement des données à caractère personnel conformément à l'article 35septies, § 6 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, ci-après dénommé « décret électricité »;
6. La mention de l'adresse du site internet de la Région wallonne et du site du gestionnaire de réseau de distribution contenant de plus amples informations relatives aux compteurs communicants;
7. Les coordonnées téléphoniques du service compétent du gestionnaire de réseau de distribution pour toute question utile relative aux compteurs communicants.

163 SPW Wallonie Energie, « Bénéficier d'une prime pour l'installation d'équipements de domotique chez vous », disponible sur : https://energie.wallonie.be/fr/installer-des-equipements-de-domotique.html?IDC=10292, consulté le 16.09.2022.

164 Energie Info Wallonie, « Tarif social et aides du CPAS - Qu'est-ce qu'un tuteur énergie? », disponible sur : https://www.energieinfowallonie.be/fr/quest-ce-quun-tuteur-energie, consulté le 16.09.2022.

165 DNV GL, "Digitalization and the future of energy – Beyond the hype – how to create value by combining digital technology, people and business strategy", 2019, disponible sur : https://smartenergycc.org/wp-content/uploads/2019/07/Digitalization_report_pages.pdf, consulté le 27.07.2022.

166 En 2021, 6% des ménages relevant du 1er quintile de revenus à Bruxelles utilisaient l'internet pour les tickets de transports. Il s'agit ici d'un autre exemple de fracture de revenu bien diminuée. Par contre, la différence entre les 2 premiers quintiles et les 3 quintiles supérieurs restent élevée.

167 DIGNITY, « Are digital mobility services and products leaving someone behind? », publié le 17.05.2022, disponible sur : https://www.dignity-project.eu/2022/05/17/are-digital-mobility-services-and-products-leaving-someone-behind/, consulté le 16.09.2022.

168 HLN, "NMBS start proefproject met abonnement voor flexibele pendelaars", publié le 19.05.2021, disponible sur : https://www.hln.be/binnenland/nmbs-start-proefproject-met-abonnement-voor-flexibele-pendelaars~a5b0f39a/, consulté le 16.09.2022.

169 Le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.

170 Acheter un ticket dans le train : Tarif à Bord | SNCB (belgiantrain.be).

171 Interview du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale menée par l'AB-REOC le 6.10.2022. Voir aussi : Blanckaert Christophe et de Vaal David (2022). L'accessibilité numérique, enjeu majeur. Dans : Politique, n°120, septembre 2022, pp. 69-71.

172 Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2019). Durabilité et pauvreté. Contribution au débat et à l'action politique. Rapport bisannuel 2018-2019, Bruxelles, Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, p. 27, disponible sur : https://www.armoedebestrijding.be/wp-content/uploads/2019/12/Duurzaamheid-en-Armoede-Tweejaarlijks-Verslag.pdf, consulté le 16.09.2022.

173 DIGNITY, Digital transport in and for society, disponible sur : https://www.dignity-project.eu/, consulté le 16.09.2022.

174 Ce % n'est qu'une première indication. En effet, l'enquête a été réalisée via un bureau d'enquête en ligne et il n'y a que 4% des répondants qui indiquent éprouver des difficultés dans le monde digital. Il ne s'agit que d'un échantillon de 77 personnes. Néanmoins, leurs réactions peuvent être perçues comme un premier indice de difficultés dans ce domaine.

175 J. COENE, « De digitale samenleving: kansen en risico's voor mensen in armoede », publié en 2020, p.49 Jaarboek armoede 2020.indb (amazonaws.com), disponible sur : https://accoshop-assets-prod.s3.eu-west-1.amazonaws.com/content_excerpt/9789463799218/Proefhoofdstuk.pdf, consulté le 19.09.2022.

176 E. LEFEVERE, T. GOEDEME, M. DE WILDE, T. DE SPIEGELEER, Studie « NON-TAKE-UP VAN DE VERHOOGDE TEGEMOETKOMING EN AUTOMATISCHE RECHTENTOEKENNING: OVERZICHT EN CASE STUDY", publié en 2019, pp. 251-283, disponible sur : https://socialsecurity.belgium.be/sites/default/files/content/docs/nl/publicaties/btsz/2019/btsz-2019-2-nl.pdf, consulté le 16.09.2022.

177 BELMOD, « Non-recours à l'aide sociale en Belgique : propositions politiques », Rapport final, publié en juin 2022, disponible sur : https://socialsecurity.belgium.be/sites/default/files/content/docs/fr/publications/belmod-rapport-final-fr.pdf, consulté le 16.09.2022.

178 SPF Intégration sociale, « Voorstel van transversale acties voor een plan ter bestrijding van de non take-up van sociale rechten - Voor een betere toegang tot sociale uitkeringen en afgeleide rechten « , publié en mars 2021, disponible sur : https://www.mi-is.be/sites/default/files/documents/ntu_voorstel_van_transversale_acties_voor_een_plan_ter_bestrijding_van_de_non_take-up_van_de_sociale_rechten.pdf, consulté le 19.09.2022.

179 J. Coene, « De digitale samenleving: kansen en risico's voor mensen in armoede », publié en 2020, p.49 Jaarboek armoede 2020.indb (amazonaws.com), disponible sur : https://accoshop-assets-prod.s3.eu-west-1.amazonaws.com/content_excerpt/9789463799218/Proefhoofdstuk.pdf, consulté le 19.09.2022.

180 Afin de mettre cette attitude « ombudsman » en perspective, il est important de noter qu'en moyenne, parmi les répondants qui ont déjà éprouvé des problèmes dans leur facturation (n=1.264), il n'y a que 13% des personnes confrontées avec une erreur de facturation qui pensent à contacter une organisation de consommateur ou un service d'ombudsman. 6% prennent contact avec un médiateur des dettes.

181 Voy. Notamment : Ombudsman du commerce, « Porter plainte », disponible sur : https://www.ombudsmanducommerce.be/fr/plaintes/porter-plainte, consulté le 08.09.2022.

182 Ceux-ci sont abordés au chapitre 4 du Rapport sur « La formation continue des salariés : investir dans l'avenir », publié par le Conseil Supérieur de l'Emploi en Novembre 2021, disponible sur https://cse.belgique.be/sites/default/files/content/download/files/cse_2021_formation_continue_des_salaries.pdf, consulté le 07.10.2022.

183 Commission européenne, NextGenEU, « Poser les bases de la reprise pour la Belgique - Plan pour la reprise et la résilience de la Belgique », publié en Juin 2021, disponible sur : https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/belgium-recovery-resilience-factsheet_fr.pdf, consulté le 07.10.2022.

184 Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe, « Le droit d'accès à l'internet », Résolution 1987 (2014), adoptée le 9 avril 2014, disponible sur : https://assembly.coe.int/nw/xml/XRef/Xref-XML2HTML-FR.asp?fileid=20870&lang=FR#:~:text=L%27acc%C3%A8s%20%C3%A0%20internet%20facilite,(STE%20n%C2%B0%205), consulté le 07.10.2022.

185 Proposition de révision de l'article 23, alinéa 3, de la Constitution en vue d'étendre le droit à une vie conforme à la dignité humaine en y incluant le droit à un accès suffisant et neutre à l'internet, déclaration du pouvoir législatif DOC 55 0010/001, disponible sur : https://www.lachambre.be/kvvcr/showpage.cfm?section=/none&leftmenu=no&language=fr&cfm=/site/wwwcfm/flwb/flwbn.cfm?lang=F&legislat=55&dossierID=2137, consulté le 07.10.2022.

186 Proposition de résolution visant à reconnaitre l'accès à l'internet comme un besoin essentiel, déposée le 15 octobre 2021 par M. Christophe Bombled et consorts, doc 55 2284/001, disponible sur : https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/55/2284/55K2284001.pdf, consulté le 07.10.2022.

187 Le zero rating (ou trafic gratuit), désigne des pratiques par lesquelles un opérateur ne décompte pas du forfait l'utilisation de certains services internet.

188 IBPT, « Note à Madame Petra De Sutter Vice-Première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste concernant le dossier des tarifs sociaux dans le cadre de la prestation du service universel (volet mobile) », Publiée le 19 juillet 2022 à la demande de la ministre Petra De Sutter, disponible sur : https://www.ibpt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/d30c2c034396aae2235bc9ba46da0f910be5f5ad/Dossier_des_tarifs_sociaux_dans_le_cadre_de_la_prestation_du_service_universel_%28volet_mobile%29.pdf, consulté le 07.10.2022.

189 1) Messagerie électronique 2) Moteurs de recherche permettant de chercher et de trouver tout type d'information 3) Outils en ligne de base destinés à la formation et à l'éducation 4) Journaux ou sites d'information en ligne 5) Achat ou commande de biens ou services en ligne 6) Recherche d'emploi et outils de recherche d'emploi 7) Réseautage professionnel 8) Banque en ligne 9) Utilisation de services d'administration en ligne 10) Médias sociaux et applications de messagerie instantanée 11) Appels vocaux et vidéo (qualité standard).

190 Gam(e)(a)ble: 10 wist-je-datjes over het game- en gokgedrag van Vlaamse jongeren (gameable.info), p 3., disponible sur : Gam(e)(a)ble: 10 wist-je-datjes over het game- en gokgedrag van Vlaamse jongeren (gameable.info), consulté le 10.10.2022.

191 Proposition de loi du 8 juin 201 modifiant le Code judiciaire en ce qui concerne les biens insaisissables, 54K2515001, disponible sur : https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/54/2515/54K2515001.pdf, consulté le 10.10.2022.

192 Proposition de loi du 17 septembre 2019, modifiant le Code judiciaire en ce qui concerne les biens insaisissables, 55K0373001, disponible sur : https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/55/0373/55K0373001.pdf, consulté le 10.10.2022.

193 Nous nous référons, à titre d'exemple, au position paper de SAMvzw, qui a élaboré une analyse des différentes mesures proposées : SAM, « Hoorzitting commissie justitie Beslagbare goederen en aanverwante problemen in de schuldhulpverlening », 20.04.2021, disponible sur : https://www.samvzw.be/sites/default/files/2021-05/2021HoorzittingbeslagbaregoederenFinal.pdf, consulté le 10.10.2022.

194 Dossier_des_tarifs_sociaux_dans_le_cadre_de_la_prestation_du_service_universel_(volet_mobile).pdf (ibpt.be), p. 6.

195 Position paper 2021 des organisations de consommateurs (BAPN, Beweging,net, CGSLB, CSC, FGTB, de Gezinsbond, MOC, les Mutualités Chrétiennes (MC), Test-Achats et le VSZ) , « Consultation sur la réforme des tarifs sociaux des communications électroniques »

196 C. BONNETIER, P. BROTCORNE, P. VENDRAMIN, D. SCHURMANS (UCL), Analyse de la fracture numérique sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale rapport pour le CIRB, Novembre 2017, disponible sur : https://cirb.brussels/fr/quoi-de-neuf/publications/analyse-de-la-fracture-numerique-sur-le-territoire-de-la-region-de-bruxelles-capitale, consulté le 10.10.2022.

197 Gemeente schenkt 100 euro aan studenten uit OCMW-gezinnen als extra ondersteuning tijdens coronacrisis, Het laatste nieuws, 01/11/2020.

198 Stad Gent verdeelt 2.500 digitale pakketten om meest kwetsbare Gentenaars te ondersteunen, Het laatste nieuws, 05/11/2020.

199 « Pack numérique » pour la jeunesse, Etterbeek, La capitale, 05/01/2022.

200 Gazet van Antwerpen, "Goedkope computers voor kwetsbare gezinnen", 08/01/2022, disponible sur : https://www.made-in.be/kempen/goedkope-computers-voor-kwetsbare-gezinnen/, consulté le 10.10.2022.

201 Het Laatste Nieuws, "Stad Leuven verdeelt opnieuw laptops onder leerlingen", 11/11/2020, disponible sur : https://www.hln.be/leuven/stad-leuven-verdeelt-opnieuw-laptops-onder-leerlingen~a484382d/, consulté le 10.10.2022.

202 Actiris.brussels, "VDAB Brussel en Actiris investeren in laptops om digitale kloof te dichten", disponible sur : https://press.actiris.be/vdab-brussel-en-actiris-investeren-in-laptops-om-digitale-kloof-te-dichten, consulté le 10.10.2022.

203 Het Laatste Nieuws, "OCMW zorgt voor betaalbare WiFi via partnerschap met telecomoperatoren", 06/01/2022, disponible sur : https://www.hln.be/assenede/ocmw-zorgt-voor-betaalbare-wifi-via-partnerschap-met-telecomoperatoren~a6c020fa/, consulté le 10.10.2022.

204 SPP Intégration sociale et SPF Sécurité Sociale, "Voorstel van transversale acties voor een plan ter bestrijding van de non take-up van sociale rechten - Voor een betere toegang tot sociale uitkeringen en afgeleide rechten", Action 8, Mars 2021, disponible sur : https://www.mi-is.be/sites/default/files/documents/ntu_voorstel_van_transversale_acties_voor_een_plan_ter_bestrijding_van_de_non_take-up_van_de_sociale_rechten.pdf, consulté le 11.10.2022.

AB-REOC
BV-OECO

Association belge de recherche et d'expertise des organisations de consommateurs - (asbl)
Belgische Vereniging voor Onderzoek en Expertise voor de Consumentenorganisaties - (vzw)

Contact:
Koning Albert II Laan 16,
1000 Brussel
V.U.: Jean-Philippe Ducart