



AVIS

CCE 2020-2550

**Vers une politique d'inclusion numérique
en Belgique**

CCE
Conseil Central de l'Economie
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven
CRB





Avis
Vers une politique d'inclusion numérique en Belgique

Bruxelles
21.12.2020

Saisine

Lors de sa séance plénière du 18 décembre 2019, la CCS Consommation a décidé d'entamer des travaux concernant l'importance de la numérisation de l'économie ainsi que celle de l'inclusion numérique dans ce cadre. Une audition avait été fixée le lundi 23 mars 2020 à 14 heures avec le Dr Ilse Mariën (imec-SMIT-VUB) à propos de l'importance de l'inclusion numérique, et avec le Pr Nicolas van Zeebroeck (Solvay Brussels School of Economics and Management et ULB) à propos de l'importance de la numérisation de l'économie belge. En raison de la crise du coronavirus, cette réunion n'a pu se tenir que le 24 juin 2020. Lors de la séance plénière du 6 juillet 2020, la sous-commission Numérisation a été chargée de préparer un projet d'avis sur l'inclusion numérique (e-inclusion). Cette sous-commission s'est réunie à cet effet le 10 septembre, le 16 novembre et le 10 décembre 2020. Ont participé à ces travaux : Mmes Dammekens (rapporteur, FEB), Kowalsky (Test-Achats), Laplace (Comeos), Vanden Abeele (Agoria) et Van Overbeke (rapporteur, AB-Reoc) et MM. Boghaert (CGSLB), Greuse (CSC) et Willaert (SPF Économie). Après vote à distance, conformément à l'article 8 du règlement d'ordre intérieur de la CCS Consommation, le projet d'avis a été approuvé par l'assemblée plénière à l'unanimité le 21 décembre 2020, sous la présidence du Pr Reinhard Steennot.

AVIS

Introduction

Aujourd'hui, l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (ci-après « TIC ») fait partie de notre vie quotidienne et les compétences numériques sont devenues essentielles à l'autonomie de chacun au sein de la société. Les TIC offrent des bénéfices certains. Elles représentent en revanche un obstacle pour ceux et celles qui ont, d'ores et déjà, des difficultés à les utiliser ou qui n'y ont pas accès. Cette inégalité numérique (ou dit autrement « fracture numérique ») peut avoir de sérieuses conséquences puisqu'elle peut générer pour les populations en cause de l'exclusion sociale et économique. Or, il est important de ne laisser personne sur le côté. La technologie est l'avenir. Pour la CCS Consommation, il est donc devenu crucial de se concentrer sur son accessibilité, son utilisation, la disponibilité d'internet, les compétences numériques afin que chacun puisse en tirer le meilleur parti.

Prenons quelques exemples qui montrent cette évolution où l'utilisation des TIC joue de plus en plus un rôle central. Le premier porte sur les services publics qu'ils soient d'intérêt économique général (à savoir les services fournis par les grandes entreprises de réseaux comme les transports, les services postaux, l'énergie et la communication) ou simplement administratifs. Ces services sont de plus en plus touchés par l'orientation numérique et de nombreuses illustrations l'attestent. Dans le secteur des transports, l'achat de tickets ou d'abonnements, la recherche d'itinéraires ou d'horaires ou toute autre information s'imposent de plus en plus via l'internet (site web ou application de l'opérateur ou réseaux sociaux).

Dans le secteur du gaz/de l'électricité/des communications électroniques, l'obtention des factures/consommations/notifications passe de plus en plus par des espaces clients électroniques de type MyLampiris, MyProximus. Le remboursement des frais médicaux subit aussi la même tendance (par exemple, MySymbio, MyDKV). Le suivi d'envoi postaux (« track and trace ») chez bpost se fait également au moyen d'outils électroniques. Quant aux services administratifs, la stratégie de leur modernisation passe aussi par le numérique (par exemple, la plateforme santé [eHealth](#), les déclarations d'impôts en ligne ([MyMinFin](#)), les demandes de bourses, les inscriptions auprès des écoles, les demandes d'aide au logement, les demandes de primes, etc..).

Le deuxième exemple vise les secteurs bancaire et du commerce. Les banques abandonnent de plus en plus les services physiques traditionnels pour se tourner de plus en plus vers des services en ligne. Ainsi, les terminaux de self-banking sont de moins en moins utilisés au profit de services e-banking à la clientèle (par exemple pour retirer les extraits de banque). Le phonebanking pour effectuer les transactions bancaires a progressivement disparu pour faire place au Mobile Banking (via smartphone ou tablette) ou le Home Bank (sur ordinateur). Même des outils informatifs qui visent à aider les personnes dans la gestion de leurs finances personnelles sont exclusivement des outils en ligne. Conscientisé au risque d'exclusion numérique, le secteur bancaire a néanmoins déjà pris un certain nombre d'initiatives. Par exemple, il maintient un minimum de guichets bancaires ou un service téléphonique à la clientèle. En 2020, en partenariat avec la Fondation Roi Baudouin, Febelfin a également développé, avec l'aide de l'asbl WeTechCare, un outil de formation à la banque en ligne, appelée plateforme [123 Digit](#), qui permet aux différents acteurs sociaux d'accompagner les personnes qui ne sont pas familiarisées avec les services bancaires numériques. Le secteur du commerce emprunte aussi de plus en plus par la force des choses la même voie. Là aussi le service à la clientèle se passe de plus en plus en ligne (promotions, commandes, facturation, service après-vente, etc.).

Le troisième exemple touche au marché de l'emploi, confronté lui aussi inéluctablement à l'évolution technologique en cours. Les offres d'emploi disponibles passent de plus en plus par le canal numérique. Le demandeur d'emploi qui n'est pas en état d'exploiter les TIC faute de pouvoir accéder aux équipements ou à un apprentissage pour les utiliser est par avance hors-jeu.

Ces trois exemples montrent bien à quel point aujourd'hui les TIC sont devenus incontournables et un véritable enjeu pour obtenir l'accès à de nombreuses activités ou services et participer à différentes sphères de la société, mais aussi à quel point le risque d'exclusion s'accroît, en particulier pour les publics les plus fragiles, si on n'a pas l'accès et/ou la capacité de les utiliser. La période COVID l'a d'ailleurs bien démontré dans le secteur de l'enseignement. Ces trois exemples montrent aussi la nécessité d'un accompagnement pour pouvoir les utiliser. C'est pourquoi, porter une attention croissante à des actions d'inclusion numérique (ou « e-inclusion ») a tout son sens et est même devenue primordiale.

Pour être efficaces, ces actions d'inclusion doivent appréhender les trois dimensions, classées par degré, de la fracture numérique et auxquelles sont associées des inégalités marquées :

- **1^{er} degré : Fracture de l'accès.** Elle renvoie aux disparités relatives à l'accès aux équipements (ordinateur, tablette, smartphone, etc.), à l'accès à une connexion internet et aux différences liées à la qualité des équipements et de la connexion.
- **2^{ème} degré : Fracture relative aux compétences numériques.** Elle renvoie aux disparités relatives aux compétences adéquates et nécessaires pour utiliser les TIC et pour en accélérer les usages.
- **3^{ème} degré : 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.

Pour être efficaces, ces actions devront aussi être bien ciblées. En effet, la fracture numérique ne touche pas tout le monde de la même manière. Elle varie en fonction des revenus, du niveau d'éducation mais également en fonction de la tranche d'âge et du genre.

Même si de nombreuses initiatives fédérales, régionales et locales ont déjà été mises en place (Stratégie [Digital Belgium](#), [Digital.Brussels](#), [Digital Wallonia](#), [e-inclusie.be](#), [@llemaal Digitaal Kortrijk](#), etc.), les chiffres ci-après démontrent qu'elles sont insuffisantes et insatisfaisantes pour les raisons suivantes. D'une part, ces diverses initiatives mises en place par les autorités fédérales, régionales et locales ne coopèrent quasiment pas ; ce qui en réduit l'efficacité. D'autre part, elles ne touchent pas

l'ensemble du public cible. L'Accord de gouvernement Vivaldi¹ prévoit néanmoins un renforcement du Plan d'action *Digital Belgium*, notamment par une amélioration des compétences numériques en vue de réduire l'inégalité numérique expliquée. Malgré cela, beaucoup reste à faire et le présent avis formule à cet effet un certain nombre de recommandations.

État de la situation et recommandations

1. Quelques chiffres généraux

Dans son [baromètre de la société de l'information \(édition 2020\)](#)², le SPF Économie constate qu'en 2019 6,9% de la population belge de 16 à 74 ans n'a jamais utilisé internet et que ce pourcentage reste comparativement important par rapport à trois des quatre pays frontaliers (France 6,7%, Allemagne 4,7%, Luxembourg 2,9%, Pays-Bas 2,4%), et ce malgré une amélioration depuis 2017 continue (9,8% en 2017 et 8,6% en 2018). D'après ce baromètre, la fracture numérique varie selon trois facteurs discriminants :

- les tranches d'âge : la fracture numérique touche une infime partie des 16-24 ans (0,8 % en 2019 contre 1,4% en 2018) tandis qu'elle affecte un peu moins d'un cinquième des 55-74 ans (17% en 2019 contre 20,9% en 2018). Si l'on examine les écarts femmes-hommes, l'écart le plus marqué se situe dans la tranche des 55-74 ans (Δ +4,7 points de pourcentage en 2019, contre +8,5 points de pourcentage en 2018) ;
- le niveau d'éducation : la fracture numérique est quasi éradiquée de la population ayant un niveau d'éducation élevé (0,7 % en 2019 contre 1,0% en 2018) tandis qu'elle touche un peu moins d'un cinquième des personnes faiblement éduquées (17,9% en 2019, contre 21,6 % en 2018). L'écart selon le genre est plus sensible chez les femmes ayant reçu un faible niveau d'éducation (7,6 points de pourcentage en défaveur des femmes en 2019, contre Δ -8,3 points de pourcentage en défaveur des femmes en 2018) ;
- le niveau de revenu : la fracture numérique touche 20,7% en 2019 (contre 21% en 2018) de la population dont le ménage dispose d'un faible revenu (moins de 1200 euros/mois) et qui n'a jamais utilisé internet, contre seulement 1,7% en 2019 (2,2% en 2018) de la population dont le ménage dispose d'un revenu élevé (au moins 3000 euros/mois).

RECOMMANDATION n° 1 : Tout le monde dans le train du numérique

La CCS Consommation constate que la fracture numérique diminue. Toutefois, La CCS Consommation constate qu'un nombre important de Belges reste plus ou moins à quai lorsqu'il s'agit d'utiliser l'internet et autres technologies. Les raisons en sont diverses, mais le train du numérique est en route et il importe que la Belgique ne le manque pas. En effet, les sociétés prospères et les économies fortes sont celles qui ont bien négocié le virage du numérique. Il est évidemment important que tout le monde soit de la partie.

RECOMMANDATION n° 2 : Éliminer les trois degrés de fracture numérique

La CCS Consommation note que les raisons du non-recours aux technologies numériques, comme évoqué dans l'introduction et détaillé dans les lignes qui suivent, peuvent se répartir en trois grands groupes ou degrés. Il va de soi que chacun de ces groupes requiert une approche différente. À cet

¹ [Accord de gouvernement du 30 septembre 2020](#).

² Voir p. 26 et 27.

effet, chaque groupe ou degré de fracture mérite une enquête approfondie sur l'étendue et les causes qui engendrent les inégalités numériques, pour ensuite définir des points d'action et un suivi.

La CCS Consommation retient par ailleurs que l'Accord de gouvernement Vivaldi a déjà marqué son intention de s'attaquer à la réduction de la fracture du 2^{ème} degré en prenant l'engagement d'améliorer les compétences numériques dans le cadre du renforcement du Plan d'action Digital Belgium³. Elle recommande ici de porter une attention particulière au sein des foyers où ce degré de fracture passe souvent inaperçu. En effet, il peut se passer que le membre du foyer qui dispose de plus de compétences numériques quitte celui-ci ; ce qui peut entraîner de lourdes conséquences sur les autres personnes le composant.

RECOMMANDATION n° 3 : Renforcer la coopération entre les autorités fédérales, régionales et locales.

La CCS Consommation répète ce qu'elle a signalé dans son introduction. Le fort manque de coopération entre les différents niveaux de pouvoir nuit à l'efficacité des initiatives mises en place. Elle souhaiterait donc qu'il soit pallié à cette carence dans l'intérêt des groupes cibles, des entreprises et plus globalement de tous.

RECOMMANDATION n° 4 : Impliquer toutes les parties prenantes pour l'élaboration d'une vision e-inclusion

Comme le Conseil Central de l'économie dans son [avis e-gouvernement \(CCE 2020-0280\)](#)⁴, la CCS Consommation propose que soit adoptée une approche pluridisciplinaire. Toute vision en matière de numérisation inclusive doit être déterminée de manière participative, avec l'ensemble des intervenants, dès avant le début du parcours, notamment les spécialistes techniques et juridiques, les différents niveaux de pouvoir, la société civile et les différents publics cibles et profils numériques.

RECOMMANDATION n° 5 : Établir des cellules e-inclusion dans les services publics

Comme le Conseil Central de l'économie dans son [avis e-gouvernement \(CCE 2020-0280\)](#)⁵, la CCS Consommation est partisane que chaque service public crée une cellule e-inclusion qui réalisera des tests d'inclusion pour le développement de services numériques. Il s'agira d'évaluer ex-ante quel sera l'impact de la numérisation de certains services, avec une attention particulière pour les groupes à risque. Il faudra dans le même temps déterminer les mesures nécessaires pour prévenir les éventuelles conséquences négatives.

RECOMMANDATION n° 6 : Ne pas oublier ceux qui resteront en marge de l'environnement digital

Pour la CCS Consommation, en dépit de toutes les considérations et mesures reprises dans cet avis, il restera, dans un futur proche, toujours des citoyens belges qui auront un profil d'analphabètes digitaux. Les autorités doivent envisager des mesures concrètes pour ces personnes qui, malgré tous les efforts réalisés, resteront incapables de se débrouiller dans un environnement digital. À titre illustratif, l'initiative bruxelloise [Becentral](#) pourrait inspirer les autorités.

³ Voir pp. 32 et 33.

⁴ Voir p. 2 et 3.

⁵ Voir p. 8.

2. La fracture numérique de 1^{er} degré : les disparités relatives à l'accès

Ces dernières années, ce 1^{er} degré de fracture s'est réduit. Si ce constat est positif, la résorption de cette fracture numérique reste largement un combat d'avenir. Les TIC suivent un rythme d'évolution rapide et la dépendance des individus aux applications numériques va croissant. Il faut donc continuer à prêter une attention particulière à ce degré de fracture et fournir des efforts continus en la matière pour éviter que certaines catégories de personnes soient laissées pour compte⁶.

2.1 L'accès à une connexion internet à domicile

Dans son [baromètre de l'inclusion numérique 2020](#)⁷, la Fondation Roi Baudouin relève, qu'en 2019, 10% des ménages belges (soit près de 600.500 ménages) ne disposaient toujours pas d'une connexion internet à domicile. Les ménages à faibles revenus sont particulièrement touchés. Ainsi, 3 ménages sur 10 vivant avec de faibles revenus (soit 29% des ménages vivant avec moins de 1200 euros/mois ; ce qui équivaut à près de 500 000 ménages) ne disposaient pas de connexion internet à domicile, contre 1% des ménages avec des hauts revenus (plus de 3000 euros). En comparaison avec les pays limitrophes chez qui on observe un pourcentage bien moins élevé, il subsiste donc une marge d'amélioration pour la Belgique.

La composition familiale a aussi une influence importante. Comme l'a rappelé le SPF Économie dans son baromètre de la société de l'information (édition 2020)⁸, la connexion internet à domicile est nettement plus présente chez les couples avec au moins un enfant (98,4% de cette catégorie en disposent en 2019).

En revanche, selon le baromètre de l'inclusion numérique 2020, au niveau national 22% des ménages isolés et 9% des couples sans enfants n'ont pas de connexion internet à domicile⁹. Au niveau régional, c'est la Wallonie qui est la plus mal lotie : 26% des ménages isolés (contre 19% en Flandre et 19% à Bruxelles-Capitale) et 14% des couples sans enfants (contre 6% en Flandre et 7% à Bruxelles-Capitale) ne disposent pas de connexion internet à domicile¹⁰. Les femmes isolées en Wallonie constituent le public le plus vulnérable¹¹.

Les raisons données par les ménages déconnectés, selon [le baromètre de la société de l'information de 2018](#)¹² et qui n'ont sans doute pas changé en 2019, sont les suivantes :

- Par choix : pas de nécessité pour 36% d'entre eux et possibilité d'aller sur internet ailleurs que chez soi pour 11% d'entre eux ;
- Par manque de suffisamment de compétences pour 31% d'entre eux ;
- Pour raison de cherté de la connexion pour 16% d'entre eux et des appareils pour 21% d'entre eux ;

⁶ Gezinsbond, « Digitale computervervaardigheden – Standpunt van de Gezinsbond », publié en Août 2020, disponible sur : <https://gezinsbond.be/Gezinspolitiek/standpunten/Documents/2020-08-Digitalisering.pdf>, consulté le 21.09.2020 *op. cit.*

⁷ Voir p. 5.

⁸ Voir p. 25.

⁹ Voir p. 6.

¹⁰ Voir p. 7.

¹¹ C'est le [Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons \(édition 2019\)](#) qui le mentionne. Selon ce baromètre (p. 16) : 30% d'entre elles ne disposent pas de connexion à domicile contre 23% des hommes. Toutefois, nuance ce baromètre wallon, la connexion à internet du domicile est davantage influencée par une certaine forme de précarité sociale que par le genre.

¹² Voir p. 30.

- Par inexistence de l'Internet à large bande à proximité de leur lieu d'habitation pour 0,2% d'entre eux.

Enfin, il est également important de noter que, dans certains cas, une personne ne dispose pas d'une connexion internet à domicile parce qu'elle n'a pas les compétences requises (voir également le point 3. La fracture numérique du deuxième degré) pour pouvoir l'utiliser de manière autonome. Le cas échéant, l'e-inclusion peut être davantage encouragée en veillant à ce que ces personnes aient accès à une connexion internet à l'extérieur de leur domicile, par exemple dans un lieu où une ou plusieurs autres personnes (soit un spécialiste, soit des pairs ayant les mêmes problèmes) peuvent les aider.

RECOMMANDATION n° 7 : Internet pour tous, indépendamment de la situation ou du choix de chacun

La CCS Consommation demande que l'accès à internet soit reconnu comme un droit fondamental : il s'agit d'une nécessité au même titre que l'eau, le gaz et l'électricité. Le gouvernement doit se concentrer sur une vision à l'échelle des citoyens, des entreprises et des organisations (à but non lucratif) qui ne sont pas encore actives sur le plan numérique.

2.2 L'accès à une connexion internet de qualité

Si l'accès à une connexion internet est primordiale, sa qualité est tout aussi déterminante. En effet, la transmission de données doit se faire à un débit¹³ suffisant pour accéder à des services en ligne dans des conditions de confort acceptables. [L'arrêté royal du 2 avril 2014 relatif à la fixation du débit de l'accès fonctionnel à Internet dans le contexte du service universel détermine](#) que le débit suffisant, nécessaire pour assurer l'inclusion sociale, doit atteindre au minimum 1Mbit/s (en anglais : 1 Mbps/s). Selon cet arrêté royal, un tel débit (qui peut être fourni par le biais de différentes technologies, peu importe qu'elle soit fixe, mobile, sans fil, satellitaire) devrait permettre d'accéder à un large ensemble de services (navigation sur Internet, échange de courriers électroniques, accès aux réseaux sociaux, accès aux applications d'e-commerce ou d'e-gouvernement, recherche d'emploi par Internet, etc.). Selon l'Atlas de l'IBPT, la proportion d'habitations qui peuvent bénéficier au moyen d'un réseau fixe d'un débit de 1 Mbit/s s'élève à 99,9%¹⁴.

Cet accès de 1 Mbit/s peut être qualifié de « haut débit » puisque ce dernier commence dès 512kbits/s jusqu'à 30 Mbits/s (qualifié à partir de cette hauteur de « haut débit rapide »). Or, d'après le [rapport statistique 2019 de l'IBPT](#)¹⁵, en dehors du service universel, la couverture disponible de 30 Mbits (99,11%) est proche de l'objectif de 100 %. Il resterait seulement 43 000 ménages sans accès à 30 Mbits en Belgique. Les ménages sans accès à 30 Mbits se trouvent dans les provinces de Liège, de Luxembourg, de Namur et du Hainaut. Par ailleurs, toujours selon ce rapport statistique 2019 de l'IBPT¹⁶, d'ici 2020, comme fixé par la stratégie Europe 2020, au moins 50% des foyers doivent avoir une connexion d'au moins 100 Mbits (haut débit ultrarapide). Le nombre de ménages achetant une connexion haut débit ultrarapide d'au moins 100 Mbits est passé de 33% à 50% en 2019. L'objectif a donc été atteint. Étant donné que le taux d'achat est inférieur au pourcentage de ménages où un débit supérieur ou égal à 100 Mbits/s est disponible (96,88%), il existe encore pour la Belgique un potentiel de croissance.

¹³ Le débit internet désigne la vitesse de connexion internet fixe ou mobile. Plus la vitesse est rapide et moins de temps il faut pour télécharger un fichier, mettre à jour des applications, ou afficher un site web. C'est également le débit internet qui détermine la qualité des chaînes TV sur la box et des vidéos en streaming. Pour en savoir plus, voir, par exemple, la page web d'Ariase ici.

¹⁴ Voir [la Communication du Conseil de l'IBPT du 27 décembre 2019 concernant le monitoring du service universel dans le domaine des télécommunications de 2019](#), p. 13.

¹⁵ Voir p. 9.

¹⁶ Voir. p. 10.

Le haut débit a aussi des caractéristiques techniques qui offrent la possibilité de proposer des contenus, des applications et des services nouveaux, ou d'y accéder. Sachant cela, on peut se poser la question de savoir si le débit fonctionnel de base de 1 Mbit tel que fixé par l'arrêté royal de 2014 est toujours adapté. En effet, de nombreuses activités sur l'internet ont vu le jour comme indiqué plus haut, de plus en plus d'applications liées à l'internet de objets émergent et globalement le transfert de données numériques sur internet prend de plus en plus d'importance pour les citoyens. La période COVID n'a fait qu'accélérer cette tendance.

RECOMMANDATION n° 8 : Fournir l'Internet à haut débit rapide pour tous

La CCS Consommation constate que le haut débit, c'est-à-dire l'accès internet plus rapide et de meilleure qualité revêt une importance croissante, non seulement pour la compétitivité des entreprises, mais aussi comme outil d'inclusion sociale. Si sa couverture disponible a bien progressé en Belgique, des progrès restent encore à faire, dans certaines zones en région wallonne où une telle situation peut, par ailleurs, être aussi pénalisante pour les entreprises, en particulier les petites PME qui utilisent régulièrement un raccordement à une connexion de 30 Mbits, bien qu'essentiellement résidentielle. En région wallonne, la CCS Consommation souhaite aussi qu'une attention soit accordée au territoire de la Communauté germanophone où, selon des informations reçues de ses membres, là aussi l'accès à des connexions haut débit rapide ne sont pas partout disponibles. La CCS Consommation constate également que si le secteur des télécommunications est le plus grand investisseur privé dans les infrastructures à haut débit, certains segments de marché en Wallonie les attirent peu. La CCS Consommation considère dès lors qu'il serait souhaitable d'en analyser les causes et à partir de cette analyse de prendre les actions requises pour atteindre au moins une couverture de 30 Mbits sur l'ensemble du territoire belge et parachever ainsi un des objectifs assignés par la stratégie Europe 2020 [à savoir assurer à tous les Européens une couverture en haut débit rapide au plus tard en 2020]. La CCS Consommation suggère aussi qu'une réflexion pour un financement par le secteur public soit également entamée, à défaut d'autres alternatives.

Enfin, il faut savoir que l'étude DESI démontre une forte disponibilité de réseaux à large bande de qualité, d'autant plus visibles ces dernières années. **Les pouvoirs publics doivent continuer d'encourager l'utilisation de l'internet à large bande, en sensibilisant et en montrant l'exemple par la mise à disposition d'applications conviviales**¹⁷.

Pour ce qui concerne le débit de base défini par l'arrêté royal de 2014 à 1 Mbit/s, [la directive \(UE\) 2018/1972](#) établissant le nouveau code des communications électroniques européen apporte des changements. Dans son article 84, elle prévoit désormais un accès « adéquat » à l'internet à haut débit à des prix abordables, afin d'assurer un niveau suffisant d'inclusion sociale et de participation à l'économie et à la société numérique. Cet accès adéquat à l'internet à haut débit, à définir par chaque État membre, doit être capable de fournir le débit nécessaire pour prendre en charge au moins un ensemble minimal de services en ligne énumérés dans son annexe V. Il s'agit : (1) de la messagerie électronique ; (2) des moteurs de recherche permettant de chercher et de trouver tout type d'information ; (3) des outils en ligne de base destinés à la formation et à l'éducation ; (4) des journaux ou sites d'information en ligne ; (5) d'achat ou commande de biens ou services en ligne ; (6) de recherche d'emploi et d'outils de recherche d'emploi ; (7) du réseautage professionnel ; (8) de la banque en ligne ; (9) de l'utilisation de services d'administration en ligne ; (10) des médias sociaux et applications de messageries instantanée ; (11) d'appels vocaux et vidéo (qualité standard). La directive (UE) 2018/1972 devait être transposée en droit belge pour le 21 décembre 2020. Selon l'IBPT, cette date limite délai n'a pas été respectée et la Belgique se trouve maintenant en infraction pour défaut de transposition.

¹⁷ Commission européenne, « indice relatif à l'économie et à la société numériques (DESI) 2020 – Belgique ».

RECOMMANDATION n° 9 : Transposer au plus vite la directive (UE) 2018/1972

La CCS Consommation presse dès lors les autorités publiques de mettre tout en œuvre pour que cette transposition en droit belge se fasse et entre en vigueur le plus tôt possible. Cela permettra, d'une part, d'inscrire en droit belge cette nouvelle notion de « service d'accès adéquat à l'internet à haut débit » et, d'autre part, de faire réévaluer, en tenant compte des travaux de l'ORECE en la matière, le débit actuel de 1 Mbit/s par l'IBPT afin qu'il corresponde après modification de l'arrêté royal de 2014 aux exigences de l'article 84 du code des communications électroniques.

2.3 L'accès aux équipements informatiques (ordinateur, tablette, smartphone, ..)

Pour se connecter à l'internet, les terminaux¹⁸ sont multiples : l'ordinateur, la tablette, le smartphone sont le trio de tête. On constate néanmoins que le smartphone devient le terminal de référence pour se connecter à l'Internet, quel que soit le revenu, le niveau de diplôme ou l'âge. Ainsi, le Baromètre de la société de l'information (édition 2020)¹⁹ fait savoir qu'une enquête (Eurobarometer 499), menée en Belgique en 2019, révèle que 84% des individus interrogés utilisaient un smartphone pour se connecter à internet, suivi par l'ordinateur portable avec 58%, l'ordinateur familial avec 48%, la tablette avec 42%, la TV avec 26% et la console de jeu avec 9%. L'accès à l'Internet s'est donc ainsi déplacé du fixe vers le mobile.

L'inconvénient du smartphone cependant est qu'il ne comporte pas les mêmes capacités techniques, les mêmes facilités et les mêmes formes d'usage (plus orientées sur la consommation et la vente d'applications) et, partant, n'offre pas les mêmes possibilités d'acquisition des compétences numériques et de développement des habilités acquises, qu'un ordinateur (considéré comme l'équipement multi-usage de référence). D'ailleurs, si l'ordinateur n'est pas encore mort, c'est bien parce qu'il continue à disposer d'atouts non négligeables par rapport au smartphone. Or, seuls les individus plus favorisés sur les plans économique et socioculturel sont en mesure d'être multi-connectés (càd via plusieurs terminaux) et de s'offrir alors un panel large d'expériences très hétéroclites ; ce qui amène à dire que moins l'on dispose de revenus (jeunes, personnes âgées) et/ou au moins l'on est diplômé, plus le smartphone restera l'unique moyen de se connecter à l'Internet.

Cela conduit aussi à se poser la question de la place de l'ordinateur en milieu scolaire, par exemple, par rapport aux autres moyens informatiques utilisés tel le smartphone. Le milieu scolaire est-il suffisamment équipé en ordinateurs pour satisfaire des besoins croissant de ce matériel pour l'enseignement ?

¹⁸ Tout équipement qui est connecté directement ou indirectement à l'interface d'un réseau public de télécommunications pour transmettre, traiter ou recevoir des informations; dans les deux cas, direct ou indirect, la connexion peut être établie par fil, fibre optique ou voie électromagnétique; une connexion est indirecte si un appareil est interposé entre l'équipement terminal et l'interface du réseau public (voir l'article 1er, point 1), de la [directive 2008/63/CE](#) de la Commission (JOUE L 162/21 du 21.06.2008).

¹⁹ Voir p. 31.

RECOMMANDATION n° 10 : Fournir du matériel et des logiciels adéquats et abordables pour tous

La CCS Consommation considère que la chaîne d'accès à l'internet ne s'arrête pas aux réseaux d'accès. D'autres éléments ont le pouvoir de limiter la capacité de l'utilisateur à accéder et/ou utiliser des contenus, services et applications sur l'Internet ; ce qui a pour conséquence de freiner l'utilisateur dans le développement de ses compétences numériques. C'est le cas des terminaux. La liberté de « choisir » son terminal ne suffit donc pas à éviter toute forme de limitation.

C'est pourquoi, en plus de l'accès à l'internet, la CCS Consommation sollicite la mise en place de politiques qui permettent d'offrir la possibilité de disposer d'un terminal adéquat à un prix abordable (ordinateur, tablette avec clavier, ..) doté de logiciels adaptés, notamment à la conception de documents élaborés intégrant textes, tableaux et images. De telles politiques pourraient, par exemple, favoriser le recours à du matériel d'occasion en bon état (comme Oxfam le fait déjà), à des services de prêts, à des achats subventionnés par le gouvernement ou à des achats groupés, à des campagnes de collecte, à la mise à disposition d'ordinateurs avec accès à internet gratuit dans des salles informatiques publiques accessibles à tous, qui ne sont pas intégrées uniquement à des bibliothèques, des centres communautaires, des associations de lutte contre la pauvreté et des établissements d'enseignement car ces entités imposent souvent trop de limitations (p.ex. en termes d'horaires).

2.4 Prix abordables pour la fourniture de l'accès à une connexion internet et aux services internet

Concernant le prix de l'accès à internet, on peut se référer aux études de prix de l'IBPT. L'IBPT effectue biennuellement des études de prix comparatives au niveau international pour le marché résidentiel. Il en ressort que les niveaux tarifaires dépendent grandement des services choisis et du profil d'utilisation. En ce qui concerne les tarifs les plus représentatifs (avec un débit d'au moins 100 Mbps) et la téléphonie mobile (avec une consommation de 5GB), la Belgique occupe une position médiane dans le groupe des pays étudiés, mais la différence de prix avec les pays voisins meilleur marché est grande²⁰. L'étude de l'IBPT concernant la perception du client montre que celui-ci est relativement satisfait des tarifs courants²¹. Toutefois, elle enseigne aussi que le simulateur de tarifs, qui permet au consommateur de rechercher l'option la plus avantageuse pour lui parmi les plans tarifaires disponibles sur le marché belge, est insuffisamment connu du grand public. C'est dans ce contexte que se déroule actuellement une campagne de communication à propos de l'utilité du simulateur de tarifs²².

L'article 84 du Code des communications électroniques prescrit que le tarif du raccordement au réseau public permettant à l'utilisateur final de disposer d'un accès fonctionnel à haut débit à l'internet au titre de service universel (fixé pour l'instant en Belgique à la vitesse de 1 Mbit/s) doit être "abordable".

Cet article 84, point 5, ajoute, en outre, que «Les États membres peuvent étendre le champ d'application du présent article aux utilisateurs finaux qui sont des microentreprises, des petites et moyennes entreprises et des organisations à but non lucratif.» Mais comme il a été mentionné précédemment, ce code n'est toujours pas transposé en droit belge.

²⁰ <https://www.ibpt.be/operateurs/publication/libpt-publie-son-etude-comparative-des-prix-a-lechelle-internationale-pour-2019>.

²¹ https://www.ibpt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/13d49625e4dee31f3f93615dd698bc5dabdd9345/Enquete_perception_marche_belge_communications_electroniques_consommateurs_2020.pdf.

²² <https://www.ibpt.be/operateurs/publication/libpt-publie-son-etude-comparative-des-prix-a-lechelle-internationale-pour-2019>.

Pour l'instant, les conditions financières sont reprises aux articles 34 à 36 de l'annexe à la LCE. Il s'agit de facto d'un « plafond tarifaire » qui n'a toutefois, semble-t-il, jamais été appliqué, [selon la communication de l'IBPT du 27 décembre 2019 concernant le monitoring du service universel dans le domaine des télécommunications 2019](#)²³. La formule apparaît non seulement dépassée, mais le facteur de correction n'a pas été déterminé. De son côté, le Code des communications électroniques encore à transposer dans son article 85 ne prévoit pas de plafond tarifaire mais plutôt une surveillance par le régulateur, à savoir l'IBPT en collaboration avec d'autres autorités compétentes, de l'évolution et du niveau de prix. C'est déjà ce qui se produit de facto avec les études de prix réalisées par l'IBPT mentionnées plus haut qui permettent de surveiller l'évolution et le niveau de prix et s'il s'avère que les prix ne sont pas abordables, pour les consommateurs ayant de faibles revenus ou des besoins sociaux particuliers, des mesures visant à garantir le caractère abordable pour ces consommateurs-là peuvent être prises. D'après la communication précitée, l'avant-projet de loi de transposition du Code des communications électroniques propose néanmoins de laisser la possibilité au Roi de déterminer un plafond tarifaire, suite à la vérification des prix²⁴.

Disposer d'un accès fonctionnel à l'Internet à haut débit à un prix abordable au titre du service universel a peu de sens si le débit fixé n'est pas capable de prendre en charge la fourniture d'un ensemble minimal de services considérés, au titre du service universel, comme nécessaires à l'inclusion sociale et à une participation active à la société de l'information. Ces services sont désormais énumérés à l'annexe V du Code des communications électroniques encore à transposer en droit belge et ont déjà été décrits plus haut. Ces services doivent également être offerts à un prix abordable. Une « abordabilité » spécifique concerne les utilisateurs qui ont de faibles revenus et ceux qui ont des besoins sociaux particuliers. Selon l'article 85 du Code des communications électroniques encore à transposer, les États membres peuvent leur apporter une aide et/ou requérir des fournisseurs qu'ils offrent à ces consommateurs des options ou des formules tarifaires qui diffèrent de celles offertes dans des conditions normales d'exploitation commerciale, ou les deux. En revanche, les réductions en faveur des hôpitaux, des écoles, des administrations sortent du champ européen. Par contre, l'article 85 in fine prévoit que « *Les États membres peuvent étendre le champ d'application du présent article aux utilisateurs finaux qui sont des microentreprises, des petites et moyennes entreprises et des organisations à but non lucratif.* »

Les tarifs sociaux pratiqués en Belgique dans le cadre du service universel visent certaines catégories bien spécifiques de personnes. Seuls 4% des consommateurs indiquent utiliser le tarif social pour un service de télécommunication. Comme l'indique le rapport de l'IBPT concernant le monitoring du service universel précité, l'ignorance en ce qui concerne les tarifs sociaux reste élevée. Beaucoup ne savent pas de quoi il s'agit, surtout les personnes les plus vulnérables. Par ailleurs, plus le consommateur est jeune, moins il est conscient de l'existence du tarif social²⁵.

Quant à ceux qui en connaissent l'existence et qui pensent y avoir droit, beaucoup n'introduisent pas de demande pour obtenir les avantages qu'ils procurent. Beaucoup ignorent que le droit au tarif social n'est pas attribué automatiquement. Le bénéficiaire potentiel doit adresser une demande à son opérateur et la réduction ne peut être octroyée que lorsque l'IBPT a vérifié que les conditions d'attribution sont bien remplies²⁶.

²³ Voir p. 19.

²⁴ Voir p. 19.

²⁵ Rapport final de l'IBPT, « Réalisation d'une enquête et d'une analyse statistique sur la perception du marché belge des communications électroniques par les consommateurs 2020 », p. 75, disponible sur : https://www.ibpt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/13d49625e4dee31f3f93615dd698bc5dabdd9345/Enquete_perception_marche_belge_communications_electroniques_consommateurs_2020.pdf, consulté le 1.10.2020.

²⁶ Voir p. 20.

Bien qu'une automatisation complète de la demande d'octroi du tarif social soit réclamée depuis longtemps²⁷, comme cela se pratique depuis de nombreuses années dans le secteur du gaz et de l'électricité, le régime actuel dans le cas des communications électronique ne le permet pas. En effet, d'après l'IBPT, si des progrès dans l'automatisation du traitement de la demande d'octroi ont été réalisés grâce à des processus adaptés élaborés par ses soins, l'IBPT n'est pas encore parvenue à mettre en œuvre une automatisation complète de la demande proprement dite. Une des raisons invoquées par l'IBPT est que dans le cadre du régime actuel, certaines conditions d'octroi ne peuvent être vérifiées automatiquement, faute d'une base de données disponibles auprès de la Banque carrefour de la sécurité sociale (BCSS). Pour l'IBPT, une révision complète du tarif sociale est donc à considérer si on veut obtenir cette automatisation. Ce faisant, les conditions d'octroi et donc les catégories de bénéficiaires doivent être revues à cet effet. Il faut pour cela réfléchir aux catégories de personnes pour lesquelles le tarif social serait le plus utile. Ce point de vue a été défendu à plusieurs reprises par l'IBPT, qui s'est exprimée à plusieurs reprises en faveur d'une réforme du régime des tarifs sociaux, par exemple dans l'avis envoyé à la Chambre le 21 décembre 2018 concernant [la proposition de loi DOC 54 2991/001](#), dans lequel plusieurs scénarios sont envisagés pour revoir les catégories de bénéficiaires du tarif social. Tous les scénarios envisagés formaient des pistes de réflexion à investiguer en profondeur en prélude à leur exécution. Il est donc important de mener un exercice approfondi concernant les publics cibles avant de pouvoir procéder à un octroi automatique.

L'Accord de gouvernement Vivaldi prévoit qu'« afin de réduire la fracture numérique, le système des tarifs sociaux dans les télécom sera réformé afin de donner à chacun la chance de participer à la société numérique (télétravail et éducation numérique). Le Gouvernement étudiera la possibilité de permettre aux consommateurs qui bénéficient du tarif social des télécommunications de choisir des services mobiles au lieu de services fixes. Le Gouvernement étudiera la manière dont les consommateurs peuvent être protégés contre les coûts imprévus et la publicité non désirée et examinera si l'attribution du tarif social des télécommunications peut être automatisée. Le consommateur sera bien informé des différents tarifs et le passage éventuel à un autre opérateur sera facilité. Le Gouvernement veillera à ce que les dispositions actuelles pour la protection des utilisateurs de services de télécommunications, comme les dispositions sur le choc des factures et le plan tarifaire le plus favorable, soient correctement contrôlées par le régulateur »²⁸.

RECOMMANDATION n° 11 : REVOIR LE TARIF SOCIAL POUR L'INTERNET

La CCS Consommation pointe le fait que le prix de l'internet à large bande est un obstacle à l'utilisation d'internet pour certains groupes cibles. Il est important de tenir dûment compte de l'offre existante sur le marché et de développer, en consultation avec l'industrie, les autres parties prenantes et l'IBPT, un cadre moderne et efficace pour les tarifs sociaux, tout en sélectionnant bien, avec l'assistance d'experts en la matière, les groupes cibles pour qui le tarif social serait le plus bénéfique.

La CCS Consommation rejoint également le point de vue de l'IBPT qu'un cadre moderne et efficace des tarifs sociaux passe aussi par la mise en place d'une automatisation complète de la demande d'octroi du tarif social, moyennant notamment une révision des conditions d'attribution. Elle passe aussi par la nécessité de rendre la législation moins complexe afin qu'elle puisse être compréhensible par le public qu'elle vise.

Dans le cadre de la réforme du tarif social annoncée par le gouvernement Vivaldi, la CCS Consommation souhaite être associée aux travaux, éventuellement en collaboration avec le Comité

²⁷ Voir notamment la proposition de loi du 17 octobre 2019 modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en ce qui concerne l'octroi automatique du tarif social (CD&V), Doc. Parl. 55/0642, disponible sur : <https://www.dekamer.be/kvvcr/showpage.cfm?section=flwb&language=fr&cfm=/site/wwwcfm/flwb/flwbn.cfm?dossierID=0642&legislat=55&inst=K>, consulté le 23.09.2020. Les amendements et discussions sur le texte sont toujours en cours à la Chambre.

²⁸ Voir pp. 27, 28 et 50.

consultatif pour les télécommunications et le secteur télécom.

RECOMMANDATION n° 12 : DÉFINIR LES BÉNÉFICIAIRES DU TARIF SOCIAL ET LES SERVICES COMPRIS DANS CE TARIF SOCIAL POUR RENDRE POSSIBLE L'AUTOMATISATION

La CCS Consommation note que si l'accès au tarif social des télécommunications doit être davantage automatisé (**cela ne s'applique qu'à l'internet fixe, et non à l'internet mobile**), il est nécessaire, d'une part, de définir clairement les bénéficiaires du tarif social et, d'autre part, de baliser clairement les services inclus dans le tarif social. Le tout en concertation avec l'ensemble des intervenants. Ce n'est qu'alors que les fournisseurs de télécoms pourront s'atteler à une meilleure automatisation de l'octroi. Ainsi, Telenet ne sait pas à l'heure actuelle à quels ménages elle doit proposer le nouveau service internet de base pour 5 euros par mois. Pour rendre possible l'automatisation, les fournisseurs doivent donc savoir clairement quels citoyens/ménages peuvent prétendre au tarif social. L'automatisation exige aussi que l'on se pose la question de savoir quel(s) service(s) est (sont) le(s) plus pertinent(s) pour les bénéficiaires et que des choix clairs soient faits en la matière.

3. La fracture numérique du 2^{ème} degré : les compétences numériques

En plus de l'accès à internet, les compétences numériques génèrent également d'importantes inégalités. Les compétences numériques ou « e-Skills » désignent principalement la capacité de maîtriser l'utilisation des TIC. À une époque où les TIC s'imposent partout dans l'environnement social et professionnel, leur maîtrise devient une composante essentielle des savoirs, des connaissances et des aptitudes²⁹.

En 2019, selon le baromètre de l'inclusion numérique 2020³⁰, à peine 38% des Belges présentaient des compétences numériques avancées. 32% des individus ne possédaient que de faibles compétences numériques. Si l'on y ajoute les 8% de non-utilisateurs, on peut considérer que 40% de la population belge est en situation de vulnérabilité face à la numérisation croissante de la société. Cette situation de vulnérabilité numérique touche respectivement 75% de personnes ayant de faibles revenus et un faible niveau de diplôme.

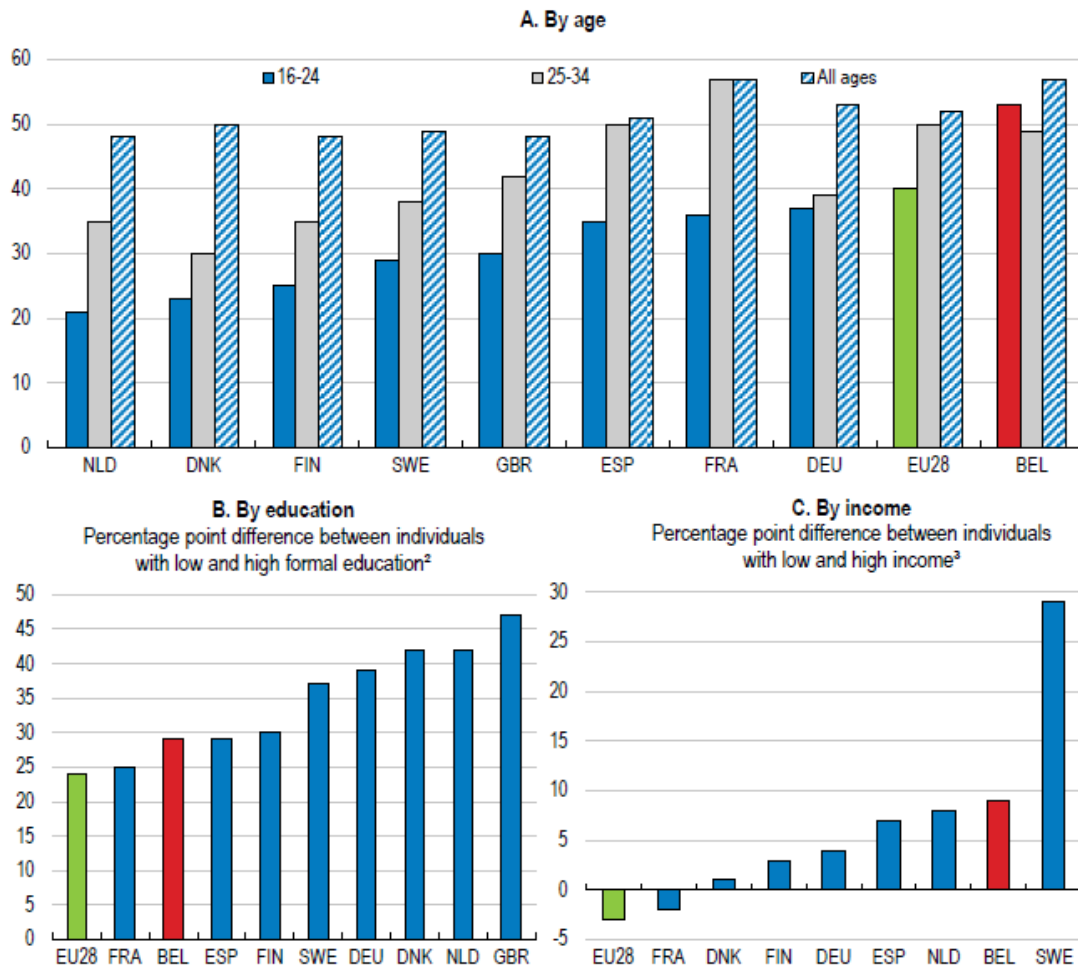
79% des femmes de 55 à 74 ans et 54% des demandeurs d'emploi sont aussi dans cette situation. Les compétences numériques ont la particularité de devoir sans cesse être actualisées. Cela signifie que l'évolution rapide et permanente des innovations numériques impose à chacun de maintenir continuellement ses compétences à jour pour ne pas être dépassé.

Le graphique de l'OCDE ci-dessous illustre la forte proportion de Belges ne disposant que des compétences de base voire moins que les compétences de base (près de 60 %), ce qui est également supérieur à la moyenne de l'UE. En outre, il existe également des différences importantes selon le niveau d'éducation et la catégorie de revenus³¹ :

²⁹ Voir p. 66 du baromètre de la société de l'information (édition 2019) du SPF Économie.

³⁰ Voir « Points clés », p. 2.

³¹ OECD Economic Surveys: Belgium 2020, "Digital skills are low, especially for some groups: Percentage of respondents claiming to have basic and lower-than-basic digital skills", 2017, https://read.oecd-ilibrary.org/economics/digital-skills-are-low-especially-for-some-groups_e854560c-en#page1

Figure 4.1. Digital skills are low, especially for some groupsPercentage of respondents claiming to have basic and lower-than-basic digital skills¹, 2017

1. Excluding individuals that did not use the internet in the 3 months preceding the survey and whose digital skills could therefore not be assessed.

2. Individuals aged between 25 and 54 years.

3. High income refers to individuals living in a household with income in the fourth quartile and low income refers to individuals living in a household with income in the first quartile.

Source: Eurostat (2019), "Self Reported Skills Statistics", Eurostat Database.

En 2016, le Gezinsbond³² a mené une enquête auprès de la population belge sur ses compétences numériques aux différents niveaux de la fracture numérique. Les résultats se sont avérés interpellants : 1 répondant sur 5 a indiqué qu'il n'était pas en mesure de recevoir des emails ou qu'il ne pouvait le faire que dans une mesure limitée. De même, utiliser un traitement de texte, installer un antivirus, faire des sauvegardes ou comparer des prix en ligne n'est pas une compétence acquise pour un grand nombre de répondants. Le Gezinsbond a remarqué que ce manque de compétences semble être largement répandu au sein de la population, ce qui empêche de pouvoir les attribuer à des groupes cibles bien définis. Ces résultats ont été confirmés par le Baromètre de l'inclusion numérique 2020³³. Selon ce baromètre, en 2020, 40 % des Belges sont menacés d'exclusion numérique en raison d'un manque de compétences numériques³⁴. Lorsqu'il s'agit d'effectuer des transactions administratives en ligne, 57 % des internautes ayant un faible niveau d'éducation et 56 % des personnes ayant un

³² Gezinsbond, « Digitale computervaardigheden – Standpunt van de Gezinsbond », *op. cit.*

³³ Voir p. 25.

³⁴ Voir p. 22.

faible niveau de revenus abandonnent³⁵.

Rien qu'en Flandre, on apprend par exemple que 27% des flamands ne disposent pas des compétences numériques de base, parmi 62% des flamands peu qualifiés en la matière, 21% n'ont aucune compétence numérique³⁶. En conclusion, l'inégalité numérique conduit à l'exclusion sociale.

En ce qui concerne l'e-gouvernement, on constate que la Belgique réalise des performances relativement faibles au niveau du nombre d'internautes utilisateurs de l'administration en ligne et de la fourniture satisfaisante des services de l'e-gouvernement. Seuls 51% des belges qui disposent d'internet se servent des canaux de l'e-gouvernement. Cela peut donc être le signe que même parmi les personnes ayant accès à internet, les compétences numériques sont sous-développées. On apprend aussi que seuls 37% des internautes belges soumettent des formulaires administratifs en ligne. Enfin, si la Belgique présente des bons résultats dans le domaine de la santé en ligne, l'e-justice reste encore un défi majeur. Néanmoins, l'Accord de gouvernement Vivaldi prévoit, dans le cadre du renforcement du Plan d'action Digital Belgium, une amélioration des services numériques par le Gouvernement fédéral, en particulier mHealth, eHealth et eJustice³⁷.

Selon la Commission européenne, une meilleure coopération entre les différents niveaux administratifs permettrait d'améliorer durablement la qualité de la fourniture de services e-gouvernement.

Les compétences numériques peuvent être classées par niveaux³⁸ :

1. Les compétences instrumentales : elles sont liées à la faculté d'utilisation d'un ordinateur et d'internet (ex. : envoyer un email, se servir d'un historique de recherches, etc.). Celles-ci ne suffisent pas et les personnes qui disposent uniquement de ces compétences subissent une fracture numérique par rapport aux autres compétences ;
2. Les compétences structurelles : il s'agit de la capacité d'une personne à pouvoir naviguer sur un site web, utiliser des hyperliens, etc. ;
3. Les compétences informatives : c'est-à-dire pouvoir rechercher, trouver, sélectionner, évaluer et appliquer les informations. Cela relève de l'éducation aux médias. Un exemple frappant est celui de la capacité à pouvoir identifier une fake news³⁹ ;
4. Les compétences stratégiques : elles renvoient aux capacités inégales des individus à transformer les opportunités offertes par les technologies numériques, et par l'internet en particulier, en bénéfices effectifs sur le plan de l'intégration dans les divers domaines de la vie sociale, comme l'éducation, l'emploi, la vie administrative et citoyenne. Ces disparités sont susceptibles de générer des phénomènes de discrimination, comme le non-recours aux droits, par exemple.
5. Les compétences humaines telles que la créativité, le développement personnel, la résilience : La propension à utiliser les nouvelles technologies est corrélée à l'esprit créatif (goût de l'expérimentation), l'envie d'évaluer et de se développer, la capacité à se confronter au changement, etc. Ces compétences humaines peuvent se développer et se perfectionner

³⁵ Voir p. 37 du baromètre de l'inclusion numérique 2020.

³⁶ Présentation du Dr Ilse Mariën de la VUB et de la Taskforce e-Inclusie (Vlaanderen/België), « Blast from the past – enkele cijfers », lors de la réunion de la CCS Consommation (SC Digitalisation) du 24 juin 2020.

³⁷ Voir p. 32.

³⁸ Gezinsbond, « Digitale computervaardigheden – Standpunt van de Gezinsbond », *op. cit.*

³⁹ Il n'est pas toujours facile de les reconnaître. Des recherches réalisées l'Arteveldehogeschool de Gand en 2018 et 2020 ont constaté que les jeunes comptent principalement sur leurs parents pour leur enseigner cette compétence, mais aussi que les parents eux-mêmes luttent contre un manque de connaissances. Une question complexe, par conséquent ; il est donc nécessaire de disposer des bons outils pour les parents et les enfants.

au niveau individuel, et font partie de l'ensemble de compétences dont une personne a besoin pour trouver sa place dans un environnement numérique⁴⁰.

Pour illustrer ces inégalités, on peut prendre le cas de certains parents et grands-parents qui ne disposent pas des connaissances et de l'expertise nécessaires en matière de numérique alors qu'ils ont une tâche éducative importante à accomplir, notamment en guidant les plus jeunes vers le monde numérique. Une recherche européenne ([EU Kids Online](#)) indique que près d'1/4 des enfants qui ont accès à internet dans leur chambre ne l'ont pas ailleurs dans la maison. Cette constatation laisse à penser que ces parents n'ont aucune idée des activités de leurs enfants sur internet ou même qu'ils ne sont pas eux-mêmes « connectés ».

Il ne faut pas perdre de vue non plus que jouer en ligne et interagir via internet avec des administrations publiques par exemple nécessitent des compétences différentes.

Une autre situation préoccupante est celle d'un ménage dont seul un membre s'occupe de l'administration et des transactions, les autres personnes au sein du foyer ne disposant pas des compétences numériques nécessaires. Cela peut devenir problématique lorsque le 1^{er} quitte le foyer⁴¹. Il s'agit dans ce cas de situations où il y a une absence de compétences informatiques. Généralement, ces personnes ont des besoins numériques limités et abandonnent l'idée d'un cours d'informatique qui ne les intéressera pas nécessairement. Ils recherchent plutôt à savoir comment utiliser Facebook pour échanger avec leurs petits-enfants, utiliser une app de podomètre ou *Google Maps* ou encore *ItsMe* pour s'identifier en ligne. Pour pallier à ce genre de besoins, la ville de Courtrai, comme d'autres villes, a par exemple développé [@llemaal Digitaal](#) et propose ce type de petites formations en courtes sessions qui ne requièrent pas un engagement personnel trop importants de la part des citoyens et cela semble bien fonctionner.

Au travail également, les compétences numériques sont en constante évolution et de plus en plus requises comme compétence de base à l'embauche. Les technologies changent à une vitesse fulgurante et rendent encore plus rapidement obsolètes les compétences durement acquises par les usagers les plus faibles.

L'OCDE estime d'ailleurs que 14% des emplois (en moyenne) dans les pays de l'OCDE courent un risque élevé d'être automatisés et que beaucoup plus d'emplois - 32% - devraient subir des changements substantiels en termes de quantité et de qualité de leurs tâches⁴².

Un effort de formation continue est donc nécessaire tout au long de la carrière de chaque travailleur afin d'éviter au maximum des conséquences sociales trop négatives sur le plan numérique. Ceci est d'autant plus nécessaire face aux chiffres publiés par [Eurostat](#) qui nous apprennent que le pourcentage des 25-64 ans ayant suivi une formation au cours des 4 dernières semaines précédant l'enquête s'élève seulement à 8,2% en Belgique (contre 19% en France, aux Pays-Bas et au Luxembourg et 34% en Suède). La Belgique performe ici nettement moins bien que la moyenne de l'UE (11,3 %) et n'atteint pas le niveau des pays voisins qui investissent nettement plus dans l'enseignement des adultes, d'autant plus que cet écart semble se creuser. Les efforts de formation sont donc insuffisants en Belgique.

Enfin, il faut rappeler que s'inscrivent aussi dans les compétences numériques tout ce qui concerne la cybersécurité. Des formations devraient aussi être mises en place sur ce plan-là.

⁴⁰ Étude Be the change d'Agoria : <https://www.agoria.be/fr/bethechange>.

⁴¹ Gezinsbond, « Digitale computervaardigheden – Standput van de Gezinsbond », *op. cit.*

⁴² OECD, Launch of the 2019 Skills Outlook : Thriving in a Digital World, publié le 9 mai 2019, disponible sur : <https://www.oecd.org/skills/launch-of-2019-skills-outlook-thriving-in-a-digital-world-paris-may-2019.htm>, consulté le 14.10.2020.

RECOMMANDATION n° 13 : AMÉLIORER LE NIVEAU DE COMPÉTENCES A L'INTERNET

La CCS Consommation propose aux autorités publiques les actions suivantes pour améliorer les compétences à l'internet :

- Réaliser une analyse d'impact bisannuelle concernant l'accès et les compétences numériques ;
- Fournir des infrastructures performantes dans toutes les structures gouvernementales et mettre en place des services d'accompagnement (en ligne, hors ligne, sur place, à domicile et à distance) : ces services doivent être proposés au plus proche des citoyens comme par exemple dans des maisons de quartier, des bibliothèques, etc.;
- **Prévoir davantage de moyens pour soutenir financièrement les organisations qui proposent des formations au numérique.** Les organisations de la société peuvent notamment tenir un rôle important dans ce cadre, ainsi qu'en vue de la promotion du recours aux applications d'e-government.
- Prévoir davantage de moyens pour soutenir les pouvoirs locaux dans le développement de projets de renforcement des compétences numériques.
- Fournir un support pédagogique pour les activités en ligne et les compétences numériques ;
- **Offrir plus largement des programmes de formations sur les compétences numériques** flexibles, attractifs et adaptés à la demande ainsi qu'aux nouveaux standards numériques, notamment par le biais d'une communication interactive et de chaînes YouTube (ex. la plateforme 123 Digit pourrait être utilisée) et ce, **tant pour la population active que les autres, en particuliers les plus vulnérables et les personnes travaillant sous contrats « atypiques »** qui ont moins accès aux possibilités de formation.

4. La fracture numérique du 3^{ème} degré : L'usage d'internet

Cette 3^{ème} fracture porte l'attention sur les inégalités qui peuvent apparaître autour des manières dont les consommateurs utilisent les TIC. Elle rappelle que l'accès aux TIC, aux contenus et aux services internet seul est loin de conduire à leur utilisation effective, intensive et sur un spectre large d'activités.

Dans ce degré de fracture, se situent plusieurs types de personnes. Il peut s'agir de personnes qui disposent de compétences numériques limitées, les empêchant ou les décourageant à utiliser l'internet. Lorsque des services numérisés (qu'ils soient publics ou privés) deviennent la seule voie d'accès à ces services, il y a alors un risque réel que les plus précaires abandonnent les démarches, quitte à renoncer aux droits qui pourraient être les leurs. Il peut s'agir aussi de personnes présentant les capacités techniques requises pour l'utilisation des services de l'internet mais qui n'en voient pas la valeur ajoutée ou qui ne veulent tout simplement pas les utiliser car elles sont préoccupées par exemple par la sécurité ou la confidentialité.

4.1 L'utilisation des services essentiels : un facteur d'écart entre les groupes sociaux

Dans ce degré de fracture, le [baromètre de l'inclusion numérique 2020](#) se concentre sur les inégalités dans l'utilisation des services essentiels en ligne. Dans ces services, le baromètre reprend les services

bancaires, l'e-commerce, l'e-santé et les services publics numériques (e-gouvernement⁴³).

Au plan général, le baromètre révèle qu'en 2019, 9 Belges sur 10 âgés de 16 à 74 ans utilisaient régulièrement internet à domicile ou ailleurs, dont la grande majorité au quotidien (85%) et qu'au niveau de l'utilisation des services essentiels en ligne, les Belges ont largement recours aux services bancaires en ligne et à l'e-commerce. Ainsi, près de 8 internautes réguliers sur 10 effectuent des transactions bancaires en ligne (+4% depuis 2016) et 7 internautes réguliers sur 10 des achats en ligne (+7%). Une étude relative à l'e-commerce de Comeos révèle en outre que 72% des Belges achètent des marchandises en ligne⁴⁴. Les pratiques liées à la prise de rendez-vous par voie électronique avec un professionnel de la santé ont aussi augmenté depuis 2016 (+9%). En revanche, depuis plusieurs années, le recours aux services publics semble stagner⁴⁵.

Au plan régional, le baromètre signale tout de même des disparités importantes entre les régions concernant l'utilisation des services essentiels en ligne. La Flandre est la région où les services commerciaux sont les plus fréquemment utilisés par les internautes que ce soit l'e-banking (82%) ou les achats en ligne (76%), par comparaison à la Wallonie : e-banking (77%) et achats en ligne (67%) et à Bruxelles-Capitale : e-banking (67%) et achats en ligne (66%). Les pratiques liées à l'e-santé sont aussi bien plus fréquentes en Flandre (42%) qu'en Wallonie (21%) ou à Bruxelles-capitale (30%). Seule l'e-administration affiche des taux d'utilisation globalement similaires dans les trois régions du pays⁴⁶.

Le baromètre signale aussi, chiffres à l'appui, que les variables socioéconomiques, telles que l'âge, le niveau de revenus et le niveau de diplôme, restent les facteurs les plus discriminants dans l'utilisation des services essentiels en ligne. On compte seulement 16% d'internautes qui n'ont jamais acheté en ligne parmi les plus diplômés et 15% parmi les détenteurs de hauts revenus tandis qu'ils sont, par comparaison, 51% parmi les détenteurs de bas revenus et 57% parmi les faiblement diplômés⁴⁷. Les personnes faiblement diplômées et ayant de bas revenus sont 37%⁴⁸ à n'avoir jamais utilisé l'e-banking, et respectivement 67% et 55% à n'avoir jamais utilisé l'e-administration⁴⁹. Près d'un quart (24%) des individus ayant de faibles revenus est non-utilisateur. L'écart selon les revenus a diminué depuis quatre ans, mais il reste plus important en Belgique que dans les quatre pays voisins et que la moyenne européenne.

Plus d'1 belge sur 5 (21%) respectivement peu diplômé et âgés de 55 à 74 ans n'utilisent pas internet. Cette proportion augmente à 28% parmi les 65 à 74 ans. En 2019, seuls 8% des belges de 16 à 74 ans sont non-utilisateurs d'internet alors qu'ils étaient quasiment le double en 2015 (14%). Ces tendances sont plus accentuées en Wallonie qu'en Flandre. 56% d'internautes ayant de faibles revenus et 57% de ceux possédant un niveau de diplôme peu élevé ont fait le choix de ne pas renvoyer des formulaires en ligne à l'administration alors qu'ils devaient effectuer cette démarche administrative (par ex. Tax-on-web)⁵⁰. La raison principale évoquée de ce non-recours à l'e-administration est la demande d'aide à un tiers, suivie par le manque de compétences et la complexité des démarches administratives⁵¹. Bien que le gouvernement fédéral ait annoncé la fin de la déclaration d'impôt en format papier en mars 2020, la part des internautes n'ayant jamais transmis de formulaires officiels en ligne à l'administration est très élevée parmi les personnes ayant un faible niveau de diplôme (75%) et de

⁴³ Selon la définition du SPF Économie : « L'e-gouvernement (ou gouvernement électronique) est une manière intégrée et continue de fournir des services publics, grâce à l'utilisation optimale des TIC ». Voir <https://economie.fgov.be/fr/themes/line/la-notion-de-gouvernement>.

⁴⁴ Étude Comeos relative à l'e-commerce : <https://www.comeos.be/research/280152/E-Commerce-Studie-2019>.

⁴⁵ Voir pp. 31 et 32 du baromètre de l'inclusion numérique 2020.

⁴⁶ Voir p. 32.

⁴⁷ Voir p. 33.

⁴⁸ Voir p. 34.

⁴⁹ Voir p. 33.

⁵⁰ Voir p. 37.

⁵¹ Voir p. 37.

faibles revenus (77%)⁵². Les disparités sont toutefois moins prononcées et sont en baisse globale pour les autres services comme les achats et les services bancaires en ligne. *A contrario*, les écarts relatifs à l'e-santé ont augmenté en défaveur des personnes ayant un faible niveau de diplôme, et ceux liés à l'e-administration enregistrent un statu quo.

Ces constats chiffrés montrent qu'il y a donc bel et bien une asymétrie dans la répartition des usages susceptibles d'améliorer les capacités d'action des individus dans les divers domaines de la vie quotidienne. Les groupes socioéconomiquement et culturellement moins favorisés sont moins enclins que leurs homologues issus de milieux plus favorisés à développer des usages soutenant l'amélioration de leur participation sociale. De plus, on remarque que l'utilisation des services publics en ligne est souvent évitée et le fait que les citoyens n'ont pas nécessairement un besoin quotidien d'utiliser les services publics en ligne rend difficile l'amélioration de ce degré de fracture dans le secteur public.

4.2 La protection des données à caractère personnel et la cybersécurité : facteurs de confiance pour stimuler l'utilisation des TIC

Les questions de protection des données et de cybersécurité se trouvent aussi au cœur des enjeux. Auparavant gérées de manière anonyme dans des sphères d'usage variées, une quantité croissante de transactions quotidiennes (utiliser les transports en commun, visiter les lieux culturels, écouter de la musique ou regarder des films à son domicile, faire des achats de toutes natures, paiements en ligne, rechercher de l'information, ...) sont aujourd'hui, avec l'utilisation des TIC, centrées sur l'identification et l'appropriation. De même, plus les personnes livrent des données à caractère personnel en ligne et plus elles sont connectées, plus elles sont susceptibles d'être victimes d'une forme ou l'autre de cybercriminalité ou de cyberattaque. Or, instaurer la confiance est déterminante si on veut éviter l'inquiétude, dans le chef des internautes, qui empêche ou limite leur activités sur l'internet.

Dans son [baromètre de la société de l'information 2019](#)⁵³, le SPF Économie constate que :

- la procédure d'identification la plus utilisée pour accéder à des services en ligne est le recours à un identifiant et à un mot de passe.
- en Belgique, 75 % des particuliers ont eu recours à ce mode d'identification en 2018.
- l'utilisation de la carte d'identité électronique comme moyen d'identification est beaucoup plus répandue en Belgique que dans la moyenne de l'UE 28.
- la Belgique se distingue également par la plus forte propension des particuliers à utiliser un compte sur un réseau social comme procédure d'identification, ce qui n'est guère surprenant puisque notre pays figure dans le peloton de tête des utilisateurs de réseaux sociaux au sein de l'UE.

En ce qui concerne la protection de la vie privée, le SPF Économie, dans son baromètre (édition 2019), suite à l'enquête TIC ménages et individus 2018⁵⁴ au cours de laquelle il a interrogé des personnes à propos de leur comportement au regard de la sécurité et de la protection de la vie privée sur leur(s) smartphone(s), indique que les utilisateurs belges de smartphones semblent relativement bien

⁵² Voir p. 34. D'autant plus que les statistiques relatives aux déclarations *tax-on-web* ne reflètent pas la réalité et sont « artificiellement » gonflées car lorsqu'une personne se rend dans un bureau du SPF Finances pour obtenir de l'aide et que le fonctionnaire remplit sa déclaration via *tax-on-web*, celui-ci est comptabilisé dans les statistiques. Or cette personne n'est pas en mesure de refaire ce processus chez elle, toute seule.

⁵³ Voir p. 72.

⁵⁴ Les données issues de cette enquête concernent les ménages comptant au moins une personne âgée entre 16 et 74 ans et les individus âgés de 16 à 74 ans.

concernés puisque 63 % ont au moins une fois limité ou interdit l'accès à des données personnelles lors de l'installation ou de l'utilisation d'applications sur le smartphone⁵⁵. La Belgique devance la moyenne de l'UE 28 tout en étant en retrait par rapport à l'Allemagne, à la France, aux Pays-Bas et au Luxembourg. En parallèle le pourcentage de Belges n'ayant jamais interdit ou limité cet accès est supérieur à celui de la plupart des pays voisins à l'exception du Royaume-Uni. Enfin, les utilisateurs de smartphones en Belgique semblent moins au courant de la possibilité de limiter ou d'interdire l'accès à des données personnelles que leurs voisins (à l'exception des Pays-Bas) et que dans la moyenne de l'UE 28⁵⁶. La protection des données personnelles est donc une question majeure pour les Belges qui peut jouer un rôle important dans une utilisation moindre ou inexistante des services numériques.

RECOMMANDATION n° 14 : SANCTIONNER LE GOUVERNEMENT EN CAS DE VIOLATION DU RGPD

La CCS Consommation estime qu'La numérisation des pouvoirs publics accroît le risque de les voir s'immiscer indûment dans la vie privée des citoyens. Il leur incombe également de rendre pleinement compte sur le plan de la législation en la matière ; toute infraction doit pouvoir être sanctionnée. D'un point de vue démocratique, il n'est donc pas admissible que la législation belge exclue les pouvoirs publics et leurs agents du champ d'application de l'art. 83 du RGPD. En effet, cet article est la pierre angulaire du volet répressif du règlement général, en ce qu'il habilite l'autorité de protection des données à infliger des amendes administratives (jusque 20 millions d'euros).

En ce qui concerne la cybercriminalité - qui peut être définie par les différentes formes d'escroquerie qui se déploient sur internet-, les chiffres sont en constante progression⁵⁷ et ce, depuis 2013. En 2019, ce sont 32.943 cas de criminalité informatique (c'est-à-dire les atteintes à la sécurité d'un système informatique ou à l'intégrité des données stockées) qui ont été recensés, soit 29,2 % de plus qu'en 2018. Pour les faits de phishing (vols de données d'utilisateurs, par exemple en attirant ceux-ci vers un faux site web), ce ne sont pas moins de 2.365 faits qui ont été enregistrés en 2019, soit une hausse de 80,3 % par rapport à 2018. La fraude sur internet est ainsi particulièrement fréquente, avec 24.617 faits enregistrés en 2019, soit une augmentation de 28,2 % par rapport à 2018⁵⁸. Cela peut s'expliquer par plusieurs facteurs : d'une part, la vie sociale, qui se déroule de plus en plus en ligne, y compris pour les achats, la gestion bancaire et la vie professionnelle, ce qui contribue au basculement progressif d'une criminalité « hors ligne » vers une criminalité « en ligne ». D'autre part, les victimes disposent de plus de moyens pour témoigner et porter plainte.

Cette augmentation constante de la cybercriminalité continue à une vitesse d'autant plus fulgurante depuis la crise de la COVID-19. Le commissaire à la Computer crime unit de la police fédérale (FCCU) a expliqué que face au confinement, les hackers ont profité d'une plus grande faiblesse des utilisateurs⁵⁹. En effet, selon lui, « l'activité est surtout intense auprès des sociétés. Les employés sont en effet en majorité en télétravail, à la maison. Le problème, c'est que leur propre environnement numérique n'est souvent pas aussi bien protégé que sur leur lieu de travail ». Outre les connexions moins sécurisées, notamment via des points wifi vulnérables, l'utilisation des ordinateurs, désormais destinés au travail, par les enfants des télétravailleurs ainsi que l'oubli fréquent de mise à jour des antivirus à domicile sont autant d'éléments qui facilitent l'activité des malfaiteurs. En outre, les hackers se documentent constamment grâce à une série de flux d'informations accessibles concernant les sociétés, comme

⁵⁵ Voir p. 73.

⁵⁶ Voir p. 73.

⁵⁷ Chiffres 2019 du rapport sur les [statistiques de criminalité de la Police Fédérale](https://www.ln24.be/2020-07-24/criminalite-en-belgique-nouvelle-hausse-marquee-de-la-cybercriminalite) cités par LN24, « Criminalité en Belgique : nouvelle hausse marquée de la cybercriminalité », article publié le 24 juillet 2020 sur <https://www.ln24.be/2020-07-24/criminalite-en-belgique-nouvelle-hausse-marquee-de-la-cybercriminalite>, consulté le 29.09.2020.

⁵⁸ À titre informatif, la CCS Consommation entamera prochainement des travaux sur la problématique de la fraude sur internet.

⁵⁹ RTBF, « Confinement et télétravail : attention, les hackers « profitent d'une plus grande faiblesse des utilisateurs », article publié le 30 juillet 2020 sur https://www.rtb.be/info/economie/detail_confinement-et-teletravail-attention-les-hackers-profitent-d-une-plus-grande-faiblesse-des-utilisateurs?id=10552128, consulté le 28.09.2020.

les bilans financiers en ligne par exemple, et les personnes qui y travaillent, via les réseaux sociaux.

Le [Centre pour la Cybersécurité Belgique](#) (CCB) a d'ailleurs publié de nombreux avertissements sur son site internet en rappelant que les cybercriminels se servent allègrement de l'actualité pour attirer les usagers d'internet. Depuis le début du confinement, il a notamment sonné l'alerte concernant [des messages de phishing qui exploitaient l'actualité relative au coronavirus](#), de multiples [fake news](#) et la pratiques des pirates consistant à utiliser le coronavirus pour appâter l'internaute et l'entraîner vers des sites web capables d'installer des virus sur son ordinateur.

Le CCB et la Cyber Security Coalition organisent également chaque année une campagne nationale de sensibilisation aux bons réflexes dans le monde numérique.

Le SPF Économie, dans son baromètre (édition 2019)⁶⁰, suite à l'enquête TIC ménages et individus 2018⁶¹ au cours de laquelle il a interrogé des personnes à propos de leur comportement au regard de la sécurité et de la protection de la vie privée sur leur(s) smartphone(s), révèle que peu d'utilisateurs prennent la peine d'installer directement ou via un abonnement un logiciel de sécurité sur leur smartphone. Seuls 13 % des particuliers l'ont fait en Belgique, ce qui positionne notre pays dans la fourchette basse de l'UE 28. En effet, notre performance est en deçà de la moyenne de l'UE 28 (15 %) et de nos principaux voisins : l'Allemagne (23 %), les Pays-Bas (17 %), la France et le Luxembourg (15 %).

L'Accord de gouvernement Vivaldi prévoit tout de même que « Le Gouvernement suivra les nouvelles évolutions numériques et réagira rapidement en adoptant de nouvelles lois pour garantir la protection de la vie privée et le traitement équitable des consommateurs »⁶².

RECOMMANDATION n° 15 : ACCORDER UNE ATTENTION PERMANENTE A LA SÉCURITÉ EN LIGNE

Pour la CCS Consommation, cela doit se faire par une évaluation réaliste et une approche adéquate des risques en ligne. Il faut pouvoir distinguer les différentes catégories de risques en ligne, mettre en avant les aides en ligne existantes et les zones grises, par exemple avec l'aide du [Centre de connaissances pour l'éducation aux médias](#). Il faut aussi que les gens sachent vers qui se tourner lorsqu'ils ont des questions ou qu'ils sont confrontés à des risques en ligne (ex. : contenus indésirables, phishing, vol d'identité en ligne, etc.). Sur ce point, il semble que le CyberSecurity Center ne soit pas suffisamment connu du grand public. Un point de contact et une diffusion plus large sur divers canaux (radio, télévision, journaux, téléphone, SMS, etc.) devraient permettre de signaler les incidents et poser les questions du quotidien.

RECOMMANDATION n° 16 : METTRE EN PLACE DES CAMPAGNES DE SENSIBILISATION ET FAIRE CONNAÎTRE LES BONNES PRATIQUES

La CCS Consommation estime que réaliser des campagnes de sensibilisation et dresser un aperçu des bonnes pratiques et les diffuser, notamment via des webinaires, des partages de connaissances, des articles de presse et plus largement sur une multitude de canaux autant à l'intention des consommateurs que des entreprises serait fort utile.

⁶⁰ Voir p. 73.

⁶¹ Les données issues de cette enquête concernent les ménages comptant au moins une personne âgée entre 16 et 74 ans et les individus âgés de 16 à 74 ans.

⁶² Voir p. 41.