

Conférence de presse

Les aptitudes numériques des Belges



6/09/2017

Partenariat

La numérisation de la société ne peut entraîner l'exclusion de certains groupes ou porter préjudice à des ménages dans leur droit à l'information ou à certains services.

Tout le monde grandit à son propre rythme dans la société numérisante. Les autorités et les entreprises doivent en tenir compte dans leur communication avec les clients et les citoyens.

Les gens ont le droit de choisir librement tant la façon de communiquer que le canal de réception des documents qu'ils reçoivent des autorités ou des entreprises. Celui qui ne veut ou ne peut pas suivre le rythme de la numérisation a droit à un encadrement spécifique.



L'enquête



Échantillon

Enquête en ligne

Auprès de 1000 Belges

Par le bureau d'étude indépendant iVox

Échantillon représentatif en fonction du sexe, du régime linguistique, de l'âge et du diplôme

La marge d'erreur maximale est de 3,02 %



Objectif

Identifier les facteurs sous-jacents qui entraînent l'analphabétisme et l'exclusion numériques

Tout le monde sur le net, mais...

Quasiment tous les Belges ont accès à un ordinateur et à internet (Digimeter 2017)



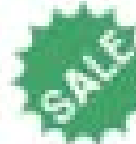
- ! Pourtant, plus de 1 Belge sur 5 se sent perdu sur internet
- ! Plus de la moitié souhaiterait être active en ligne
Mais une personne sur trois ne le souhaite pas

Le fossé numérique ne se situe pas entre ceux qui ont ou n'ont pas accès à internet, mais plutôt entre ceux qui peuvent et ne peuvent pas l'utiliser

Qui est peu voire jamais actif sur la toile ?



1 Belge sur 2 ne demande pas de subsides ou de primes en ligne



2 Belges sur 3 ne font pas d'achats en ligne



1 Belge sur 3 ne soumet pas sa déclaration d'impôts sur internet



1 Belge sur 3 ne demande pas ses extraits de compte sur internet



1 Belge sur 5 n'envoie pas d'e-mail ou ne chatte pas



1 Belge sur 10 ne paie aucune facture par internet

Pourquoi ces Belges ne sont-ils pas ou peu actifs sur internet ?

Manque d'intérêt
Connaissances insuffisante
Peur de l'insécurité

Demande de primes et d'allocations, contact avec les autorités

- 4 sur 10 : formations ou informations insuffisantes
- 1 sur 3 : pas intéressé
- 1 sur 3 : connaissances insuffisantes

Paiement des factures

- 4 sur 10 : connaissances insuffisantes
- 1 sur 3 : pas intéressé
- 1 sur 3 : peur de l'insécurité

Shopping en ligne

- 4 sur 10 : pas intéressé
- 1 sur 5 : connaissances insuffisantes



Déclaration fiscale

- 1 sur 2 : connaissances insuffisantes
- 1 sur 3 : d'autres le font pour moi
- 1 sur 4 : pas intéressé

Demande d'extraits bancaires

- 4 sur 10 : pas intéressé
- 1 sur 5 : peur de l'insécurité
- 1 sur 5 : connaissances insuffisantes

E-mail ou discussions instantanées (chat)

- 1 sur 2 : pas intéressé
- 1 sur 5 : connaissances insuffisantes

Quels sont leurs besoins ?

Les Belges pas ou peu actifs en ligne ont surtout besoin de :



Informations, sensibilisation
par les autorités et aide
(helpdesks, modes
d'emploi ou autres)



Des formations et des
cours plus accessibles



Un internet moins cher
et plus rapide

Plus de formation, mais où ?

! 60 % des Belges sont ouverts à une formation internet ou informatique

Ils préféreraient la suivre :

1. Dans une école
2. Au travail
3. À la commune (bibliothèque)



La numérisation radicale accroît le risque d'exclusion

>50 % estiment que les institutions les obligent à passer par internet

1 Belge sur 3 :



- estime qu'il y a trop peu d'alternatives pour entrer en contact avec les pouvoirs publics
- estime qu'il y a trop peu de possibilités de régler certaines choses personnellement ou à un guichet
- estime que les possibilités de choisir librement le mode de réception de documents financiers ou administratifs sont trop peu nombreuses
- aimerait repasser aux papier, mais craint les frais supplémentaires

Conclusions



Accès à internet reconnu comme droit fondamental => élimination des obstacles financiers de l'accès aux ordinateurs et à internet



Sensibilisation active des autorités envers quiconque refuse ou ne peut pas suivre l'évolution



Alternatives pour les personnes qui ne trouvent pas ou ne veulent pas emprunter la voie numérique sous la forme de guichets, de helpdesks, mais aussi libre choix de recevoir des factures et documents sur papier



Le libre choix est un droit du consommateur, mais de nombreux consommateurs ne connaissent pas suffisamment leurs droits. Besoin d'un opt-in dans lequel les citoyens doivent communiquer explicitement (pas implicitement) aux entreprises et aux pouvoirs publics leur choix sur la manière dont ils reçoivent leurs factures et d'autres documents administratifs.



Interaction numérique entre les autorités et les citoyens : plus d'efforts des autorités pour informer correctement les gens, les encadrer pas à pas et faciliter tant que possible les processus.

Merci!
