



**Question écrite de la Députée Katrin JADIN
à Monsieur Mathieu MICHEL, Secrétaire d'État
chargé de la Digitalisation
concernant la digitalisation des services.
- Bruxelles, le 23 mars 2022 -**

Monsieur le Secrétaire d'État,

Une halle gourmande a ouvert ses portes à Tour & Taxi, elle propose à ses clients une expérience 100% digitale. Les avis sont mitigés, alors que certains semblent totalement conquis, d'autres craignent pour la génération vieillissante, en effet, en Belgique, tout le monde n'a pas accès aux outils technologiques.

Monsieur le Secrétaire d'État, mes questions à ce sujet sont les suivantes :

- La Belgique se dirige-t-elle vers une société 100% digitalisée ? le gouvernement pourrait-il soutenir davantage de telles initiatives ?
- La démographie dans laquelle se trouve la Belgique représente-t-elle un frein à la digitalisation des services ?
- Pouvez-vous nous faire part du pourcentage des citoyens ne disposant d'aucune connexion internet ?
- Compte tenu toujours, de la démographie actuelle, la Belgique ne devrait-elle pas investir davantage pour la formation des seniors dans le domaine des nouvelles technologies ?

Je vous remercie, Monsieur le Secrétaire d'État, pour les réponses que vous voudrez bien m'apporter.

Katrin JADIN

Réponse du Secrétaire d'État :

1. Le gouvernement fédéral s'est pleinement engagé en faveur de la digitalisation. Pour y parvenir, nous ambitionnons de générer l'ensemble des conditions nécessaires au développement d'un écosystème numérique favorable à l'innovation numérique, tout en instaurant le nécessaire climat de confiance à sa réussite et l'accessibilité pour tous afin d'éviter toute nouvelle fracture numérique.
2. Au-delà de l'ambition du "digital by default", proposer des alternatives reste important pour nos concitoyens qui présentent des difficultés avec les nouvelles technologies.

Aujourd'hui, nous constatons que les raisons de l'exclusion numérique sont multiples : manque d'accès aux technologies numériques, manque de compétences, expériences négatives... A cet égard, de nombreuses études et notamment une étude menée par le SPF BOSA montre que, selon le contexte, nous pouvons tous nous trouver dans des situations d'exclusion, qu'elles soient permanentes, temporaires ou situationnelles.

Toutefois, selon le baromètre de l'inclusion numérique réalisé à l'initiative de la Fondation Roi Baudouin, 40 % de la population belge présente de faibles compétences numériques. Cette étude montre que ce sont principalement les Belges à faibles revenus et à faible niveau d'éducation qui éprouvent des difficultés à accéder aux services en ligne. De même, les personnes âgées, mais aussi les jeunes (surtout ceux issus de milieux vulnérables), les personnes faiblement alphabétisées, les personnes vivant seules, les femmes et aussi les personnes à revenus élevés peuvent être confrontés à une difficulté liée à la digitalisation des services.

Les publics à risque d'exclusion numérique sont donc très divers, c'est pourquoi la digitalisation – et notamment celle des services publics – se doit d'être inclusive dès la conception des services. A ce titre, depuis plus d'un an, un travail a été réalisé visant à diffuser les bonnes pratiques en matière de conception inclusive auprès de l'ensemble des services publics fédéraux.

3. Concernant votre question sur les connexions internet, à ce jour, d'après les chiffres publiés en novembre 2021 par Statbel², 8% des ménages belges n'ont pas de connexion Internet. Ce pourcentage est plus élevé en Wallonie (10%) qu'à Bruxelles (7%) et en Flandre (6%). Les groupes de population dont le taux de connexion à Internet est le plus faible sont les ménages dont les revenus se situent dans le quintile le plus bas (77%) et les personnes seules (84%). Malheureusement, je n'ai pas de chiffres plus récents à vous communiquer.
4. A l'heure où la Belgique entend accélérer et simplifier la digitalisation de ses administrations, nous nous devons d'être attentifs à ceux qui sont en difficulté par rapport au numérique, y inclus nos concitoyens les plus âgés. Pour y parvenir, j'aurai le plaisir de présenter prochainement un projet ambitieux qui vise à supprimer la fracture numérique en 2030 et à apporter un soutien aux personnes les plus en demande. Ce projet a pour ambition de faciliter

l'adoption des services numériques en ne laissant personne à l'écart de la digitalisation. Ce projet aura toute son importance pour les personnes âgées, souvent en situation d'isolement, qui ont besoin de relais proches pour les aider dans toute une série de démarches au quotidien.