



BAROMÈTRE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE 2026

Inclusion numérique : un défi qui évolue, une vulnérabilité qui persiste

La société est plus connectée que jamais. Pourtant, d'importantes inégalités sociales numériques persistent. Si des progrès sont observés, ils demeurent limités et la proportion de personnes en situation de vulnérabilité numérique stagne au fil des années. Les difficultés se déplacent : elles concernent désormais moins l'accès aux outils numériques que la qualité des équipements et les conditions de leur accès, ainsi que la capacité à utiliser les technologies de manière autonome et critique, et à s'adapter à un environnement numérique en évolution constante.

Depuis 2020, le Baromètre de l'Inclusion numérique mesure l'évolution des inégalités sociales numériques en Belgique. Cette nouvelle édition enrichit les analyses précédentes en intégrant, pour la première fois, les personnes âgées de 75 à 89 ans, les dépenses des ménages liées à l'accès à internet et aux télécommunications, le sentiment d'exclusion ressenti par celles et ceux qui n'utilisent pas internet, ainsi que les usages de l'intelligence artificielle.

Alors que la numérisation croissante de la société, accélérée par l'intelligence artificielle, transforme l'accès à de nombreuses dimensions de la vie quotidienne, réduire les inégalités numériques demeure essentiel. L'accès aux technologies et la maîtrise des compétences numériques conditionnent l'accès à de nombreux services essentiels et droits sociaux. Garantir un accès et un usage équitables du numérique, c'est permettre à chacun-e de participer pleinement à la société.

Le Baromètre de l'Inclusion numérique est une initiative de la Fondation Roi Baudouin. Il est réalisé par les équipes de recherche IACCHOS CIRTES de l'UCLouvain et Imec-mict-UGent, sur la base des données de STATBEL de 2025.

EN UN COUP D'ŒIL

Malgré quelques évolutions positives observées dans l'ensemble, les inégalités sociales numériques persistent, en particulier parmi les groupes socialement les plus défavorisés.



Inégalités d'accès à internet

Bien que l'accès à internet soit quasi généralisé, 12 % des ménages en situation de précarité et 17 % des personnes isolées ne disposent toujours pas d'une connexion à domicile. Par ailleurs, 28 % des usagers ayant des revenus modestes accèdent à internet uniquement via leur smartphone, ce qui peut limiter leurs usages et l'accès aux services essentiels. Parmi les personnes âgées de 75 à 89 ans, 34 % n'utilisent pas internet – une situation qui engendre un sentiment d'exclusion pour 46 % d'entre elles. Dans l'ensemble, 56 % des non-utilisateurs d'internet éprouvent un sentiment d'exclusion numérique.



Inégalités relatives aux compétences numériques

En 2025, 39 % des Belges âgés de 16 à 74 ans restent en situation de vulnérabilité numérique, en raison d'une non-utilisation d'internet ou de faibles compétences numériques. Une baisse à peine perceptible : un seul point de pourcentage depuis 2023. En incluant les personnes âgées de 75 à 89 ans, cette proportion atteint 42 %. Dans un environnement numérique en évolution constante, une partie de la population peine à suivre le rythme. La situation des personnes âgées de 75 à 89 ans est particulièrement préoccupante : 81 % d'entre elles sont en situation de vulnérabilité numérique.



Inégalités liées à l'utilisation des services numériques essentiels

L'utilisation de l'e-banking, de l'e-administration, de l'e-santé et de l'e-commerce semble avoir atteint un certain seuil et ne progresse désormais que légèrement. Toutefois, les personnes ayant un faible niveau de diplôme, des compétences numériques limitées ou disposant uniquement d'un smartphone pour se connecter à internet y recourent nettement moins. Lorsque les technologies numériques deviennent le principal, voire l'unique moyen d'accéder à certains services essentiels, ces inégalités d'usage sont susceptibles de compromettre l'accès effectif aux droits fondamentaux.

FAITS ET ANALYSE

L'accès à internet généralisé, mais des disparités persistantes

En 2025, l'accès à internet est quasi généralisé : 95 % des ménages belges disposent d'une connexion internet à domicile. Cette large pénétration ne doit toutefois pas masquer d'importantes disparités, qui touchent principalement les personnes âgées, isolées et celles disposant de faibles revenus.

Ainsi, 12 % des ménages disposant d'un revenu mensuel inférieur à 1.400 € ne disposent toujours pas d'une connexion à internet à domicile. Cette proportion atteint

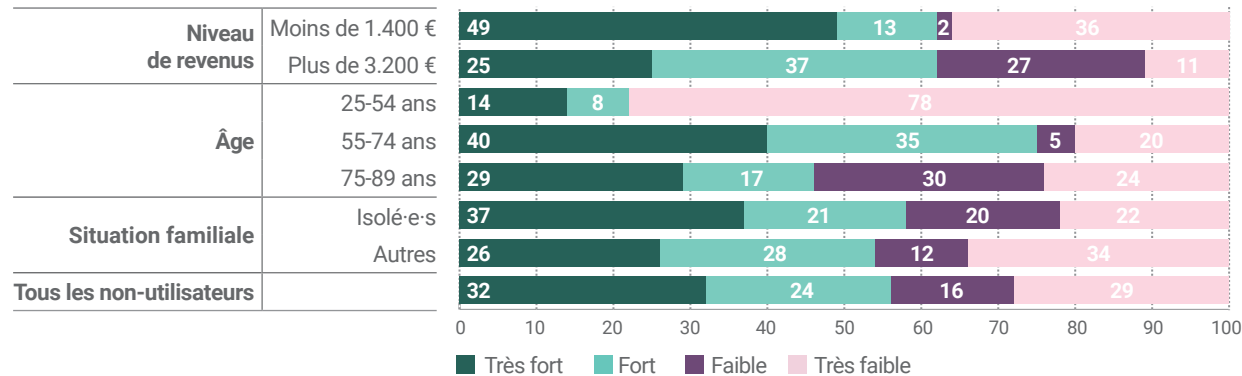
22 % parmi les personnes isolées à revenus modestes. Les inégalités concernent aussi les conditions d'accès : 16 % des usagers de 16 à 74 ans se connectent à internet exclusivement via un smartphone – une proportion qui grimpe à 28 % parmi les personnes ayant des revenus modestes. Or, disposer d'un smartphone comme unique point d'accès à internet peut considérablement compliquer certaines démarches administratives, la recherche d'un emploi, d'un logement, ou encore, le suivi d'une formation.

Non-utilisation et sentiment d'exclusion

La proportion des non-utilisateurs d'internet a drastiquement baissé ces

dernières années pour ne représenter plus que 4 % de la population de 16 à 74 ans – 6 % en incluant les personnes âgées de 75 à 89 ans. Certaines catégories restent toutefois davantage concernées par ce non-usage, en particulier les personnes âgées de 75 à 89 ans (34 %), les pensionnés (11 %) et les personnes ayant un faible niveau de diplôme (11 %). Par ailleurs, 56 % des utilisateurs âgés de 16 à 89 ans déclarent ressentir un sentiment d'exclusion lié à son non-usage d'internet. Ce sentiment est particulièrement marqué chez les personnes âgées de 55 à 74 ans (75 %) et celles ayant de faibles revenus (62 %).

Sentiment d'exclusion numérique chez les non-utilisateurs selon le niveau de revenus, l'âge et la situation familiale en 2025 (en % de non-utilisateurs)



Le coût de la connexion à internet

Pour la première fois, le Baromètre met en évidence le poids du numérique dans le budget des ménages. Pour se connecter à internet, les ménages modestes dépensent en moyenne 617 € par an, soit presque autant

que les ménages plus aisés, alors que leurs ressources financières sont nettement inférieures. La facture est encore plus élevée pour les familles monoparentales, qui sont à 100 % connectées : elles consacrent en moyenne 841 € par an à internet, soit près d'un quart de plus que la moyenne des ménages.

Des compétences numériques qui stagnent

En 2025, 39 % des Belges âgés de 16 à 74 ans sont en situation de vulnérabilité numérique, soit parce qu'ils n'utilisent pas internet (4 %), soit parce qu'ils ont de faibles compétences numériques (35 %). Cela représente une baisse d'un point de pourcentage seulement par rapport à 2023.

Cette stagnation s'explique notamment par l'évolution rapide des technologies

numériques, qui exige une mise à jour constante des compétences.

Plusieurs facteurs influencent le niveau de vulnérabilité numérique :

- **L'âge** : 81 % des personnes âgées de 75 à 89 ans sont en situation de vulnérabilité numérique et plus d'un tiers (34 %) n'utilise pas internet. Par ailleurs, 28 % des jeunes de 16 à 24 ans sont en situation de vulnérabilité numérique.
- **Le niveau de revenus** : 48 % des personnes ayant de faibles revenus

sont en situation de vulnérabilité numérique, contre 63 % en 2023. Malgré cette nette amélioration, près d'une personne à faibles revenus sur deux reste concernée, soit presque deux fois plus que parmi les personnes disposant de revenus élevés (26%).

- **Le niveau de diplôme** : 67 % des personnes ayant un faible niveau de diplôme disposent de faibles compétences numériques, contre 19 % parmi celles ayant un niveau de diplôme élevé, soit une proportion plus de trois fois supérieure.

• **La nationalité** : 47 % des personnes de nationalité hors UE sont en situation de vulnérabilité numérique, contre 39 % de Belges et 36 % de personnes issues d'un pays de l'Union européenne.

• **La santé** : 56 % des personnes déclarant un problème de santé ou une invalidité sont en situation de vulnérabilité numérique, contre 36 % de celles n'ayant pas de problème de santé.

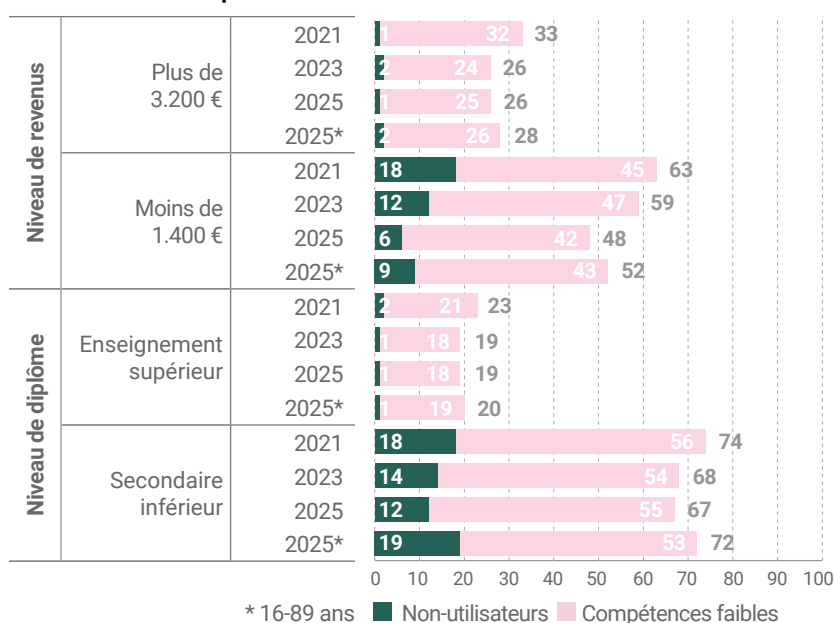
• **Le statut professionnel** : 41 % des demandeurs d'emploi sont en situation de vulnérabilité numérique, alors même que la recherche d'un emploi exige aujourd'hui de maîtriser de nombreuses démarches en ligne, comme l'envoi d'un CV ou le dépôt d'une candidature.

Comme lors des éditions précédentes, la **sécurité en ligne** et la **résolution de problèmes** restent les domaines les moins maîtrisés. Parmi les usagers âgés de 16 à 74 ans, 27 % ne disposent d'aucune compétence en matière de sécurité en ligne et 29 % n'ont que des

compétences de base. Les jeunes ne sont pas épargnés : parmi les 16-24

ans, un sur cinq ne dispose d'aucune compétence dans ce domaine.

Évolution du taux de vulnérabilité numérique (2021-2025) selon les niveaux de revenus et de diplôme (en % d'individus de 16 à 74 ans)



Des services numériques essentiels inégalement utilisés

L'utilisation de l'e-banking, l'e-commerce, l'e-santé et l'e-administration continue de progresser, mais à un rythme désormais plus modéré. Dans l'ensemble, ces services numériques sont avant tout utilisés par des internautes multi-équipés et aguerris, disposant de solides compétences numériques.

De fait, de fortes disparités persistent. Parmi les internautes ayant un faible niveau de diplôme, 36 % n'utilisent pas les services

administratifs en ligne, soit quatre fois plus que parmi les diplômés de l'enseignement supérieur. Les écarts sont tout aussi marqués selon les conditions d'accès à internet : 38 % des personnes qui se connectent uniquement via un smartphone n'utilisent pas les services administratifs en ligne, contre 12 % des usagers disposant de plusieurs moyens de connexion.

Le besoin d'accompagnement reste important : en 2025, près de trois usagers

sur dix (28 %) âgés de 16 à 89 ans ont sollicité une aide extérieure pour effectuer leurs démarches administratives en ligne. Cette dépendance à l'aide est encore plus marquée parmi les personnes ayant un faible niveau de diplôme (40 %) et celles disposant de faibles compétences numériques (36 %).

La non-utilisation des services considérés comme essentiels est susceptible de générer des discriminations en matière d'accès aux droits sociaux, aux soins de santé ou aux opportunités économiques.

L'IA, une nouvelle technologie déjà fortement adoptée

Pour la première fois, le Baromètre s'intéresse à l'usage de l'intelligence artificielle (IA), qui s'est largement propagée dans de nombreux domaines d'activité. **Son adoption est déjà massive : 42 % des personnes âgées de 16 à 89 ans, toutes catégories sociales confondues, déclarent avoir utilisé une IA au cours des trois derniers mois.**

L'adoption de l'IA révèle un **fort clivage générationnel** : trois jeunes de 16 à 24 ans sur quatre (75 %) déclarent l'avoir utilisée au cours des trois derniers mois, contre 8 % parmi les 75-89 ans. Les écarts sont également marqués selon la situation socioprofessionnelle : l'usage

concerne 84 % des étudiants, contre 49 % des travailleurs. L'IA est principalement utilisée pour effectuer des recherches ou obtenir rapidement des informations (65 %), ainsi que pour rédiger des textes (60 %). Le gain de temps et la simplification des tâches constituent les principales motivations évoquées.

Le développement rapide de l'IA soulève de nouveaux enjeux en matière d'inclusion numérique. Les capacités à s'appropriier ces outils, à les utiliser avec discernement et, surtout, à en comprendre de manière critique le fonctionnement, pourraient constituer une nouvelle dimension des inégalités sociales numériques.

CONCLUSION

En deux ans, de légères améliorations sont observables à différents niveaux, mais les évolutions restent globalement limitées. La progression de la connectivité ne signifie pas pour autant un recul des inégalités sociales numériques. Celles-ci ne disparaissent pas : elles se déplacent progressivement de l'accès aux technologies vers la qualité des équipements et des conditions d'accès.

Elles s'expriment aussi au sein même d'un environnement largement numérisé : dans la maîtrise de compétences critiques, dans l'autonomie face aux services essentiels et, désormais, dans la capacité à s'approprier avec discernement de nouveaux outils comme l'intelligence artificielle. Être autonome face aux technologies numériques ne signifie pas seulement savoir les utiliser : c'est aussi pouvoir choisir de les mettre à distance ou de s'en passer, sans que cela entrave

l'accès aux services essentiels et aux droits.

Depuis 2023, les évolutions les plus visibles concernent la diminution du nombre de non-utilisateurs, la progression de certains usages essentiels et l'adoption rapide de l'IA.

Toutefois, les personnes âgées, peu diplômées, ayant de faibles revenus, isolées, en mauvaise santé ou de nationalité hors UE restent davantage concernées par la vulnérabilité numérique. Or, dans une société où

l'accès aux services essentiels passe de plus en plus par le numérique, ces inégalités peuvent entraver l'accès aux droits fondamentaux et, par-là, la pleine participation à la société.

Cette édition met également en lumière des dimensions jusqu'ici peu documentées : le poids des dépenses liées à l'accès à internet dans le budget des ménages et le sentiment

d'exclusion exprimé par les personnes qui ne l'utilisent pas. Elle ouvre aussi de nouvelles questions autour de l'IA, notamment sur les capacités nécessaires pour l'utiliser avec discernement. Autant de dimensions qui devront être suivies dans les prochaines années.

Réduire les inégalités sociales numériques ne consiste donc pas seulement à connecter davantage de personnes. Cela suppose aussi et surtout de garantir des services en ligne accessibles à toutes et tous, de soutenir l'acquisition et l'actualisation des compétences numériques tout au long de la vie, d'assurer un accompagnement de qualité et aussi de maintenir de véritables alternatives non numériques. Sans de telles garanties, la transformation numérique peut contribuer à renforcer les inégalités sociales numériques, plutôt qu'à les réduire.

Action de la Fondation Roi Baudouin dans le domaine du numérique

La Fondation Roi Baudouin est active dans le domaine de l'inclusion numérique depuis 2018, dans le cadre de son programme Justice sociale et Pauvreté. Par le biais de Fonds philanthropiques qu'elle gère, tels que le Fonds Orange Belgium, le Fonds DigitalForYouth et bpost Impact Fund, la Fondation offre un soutien financier et matériel à des organisations sociales en Belgique actives dans le domaine de l'inclusion numérique. Depuis 2020, la Fondation publie tous les deux ans le Baromètre de l'Inclusion numérique, afin de mettre en lumière les évolutions et les défis de notre société de plus en plus digitalisée.

La Fondation Roi Baudouin a pour mission de contribuer à une société meilleure. La Fondation est, en Belgique, en Europe et à l'international, un acteur de changement et d'innovation au service de l'intérêt général et de la cohésion sociale. Elle cherche à maximiser son impact en renforçant les capacités des organisations et des personnes. Elle encourage une philanthropie efficace des particuliers et des entreprises.

La Fondation Roi Baudouin est une fondation d'utilité publique. Elle a été créée en 1976, à l'occasion des 25 ans de règne du roi Baudouin.

Merci à la Loterie Nationale et à ses joueurs, ainsi qu'à tous nos donateurs, pour leur précieux soutien.

Abonnez-vous à notre newsletter [kbs-frb.be](https://www.kbs-frb.be)

Suivez-nous sur [f](#) [@](#) [in](#) [v](#)

En savoir plus

Le rapport 'Baromètre de l'Inclusion numérique 2026' peut être téléchargé gratuitement sur : www.kbs-frb.be

