

# Prise de position " la fracture numérique et les consommateurs "1

L'AB-REOC a réalisé une étude sur l'impact de la fracture numérique du point de vue des consommateurs en 2022. Cette étude a été publiée le 5 avril 2022 (De Cort & Van Overbeke, 2022). Sur la base de cette analyse, les organisations de consommateurs souhaitent soutenir les propositions concrètes suivantes :

## Poursuite de l'engagement en faveur de projets qui favorisent l'accès à internet

La fracture numérique comprend trois dimensions : (1) la fracture de l'accès aux technologies numériques (qui comprend l'accès à internet et la possession d'un smartphone et/ou d'un PC), (2) la fracture des compétences numériques et (3) la fracture dans l'utilisation des services essentiels.

Nous constatons que la fracture numérique de la possession s'est réduite en 2022. La période COVID au cours de laquelle des investissements massifs ont été réalisés dans de tels projets n'y est pas étrangère. Malgré cela, 6% de la population belge n'a pas accès à internet.

Au regard de la situation des personnes vivant dans la pauvreté et de la classe moyenne inférieure en particulier, cette fracture numérique reste trop importante :

- 12% des citoyens du groupe de revenus le plus bas n'ont toujours pas accès à internet (en 2021, 23% des citoyens du groupe de revenus le plus bas n'avaient toujours pas accès à internet).
- Parmi la population du deuxième quintile de revenus, 9 % n'ont toujours pas accès à internet. Ce chiffre est resté stable par rapport à 2021 : en 2021, 9 % n'avaient pas non plus accès à internet, et parmi la population du troisième quintile, en 2022 il y a même eu une augmentation de la fracture numérique (de 2 % à 5 %).

Dans ses mesures COVID, le gouvernement a principalement ciblé les personnes les plus vulnérables de notre société pour promouvoir l'accès à internet. Mais ces chiffres montrent que même la classe moyenne inférieure éprouve encore des difficultés à accéder à ce canal d'information.

Pourtant, un meilleur accès à internet est essentiel pour permettre à chacun de participer pleinement à la vie économique et sociale mais aussi pour créer des opportunités d'apprentissage optimales (y compris dans l'éducation).

L'amélioration de l'accès à internet pour les citoyens appartenant à la catégorie des revenus les plus faibles a suivi la même voie en 2022, avec une augmentation de l'utilisation des services bancaires en ligne au sein de ce groupe.

---

<sup>1</sup> Cette prise de position est soutenue par les organisations de consommateurs suivantes : BAPN (Réseau belge de lutte contre la pauvreté), Beweging.net, Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale, CGSLB, CSC, FGTB, La Mutualité Chrétienne, Les mutualités libérales, Les Equipes populaires, RWADE, Test-Achats et le VSZ.

**Les organisations de consommateurs préconisent donc la poursuite des projets existants visant à améliorer l'accès à internet à domicile<sup>2</sup> dans le cadre des plans de relance et de résilience, ainsi que la poursuite de ces efforts<sup>3</sup>. Cela devrait inclure une meilleure protection des personnes en situation de pauvreté ainsi qu'une plus grande attention à l'égard de la classe moyenne inférieure, au sein de laquelle l'écart de propriété a même augmenté au cours de la dernière année. Nous demandons, entre autres, une réforme plus poussée du tarif social des télécommunications, une protection adéquate des personnes à faibles revenus, un financement public accru pour soutenir les projets menés au niveau local concernant les compétences et l'inclusion numérique, et le renforcement des capacités numériques dans les foyers et les espaces publics.**

## Importance de la "formation et de la sensibilisation" avant toute "contrainte numérique" supplémentaire

Les chiffres de Statbel (Statbel, 28 novembre 2022) ainsi que l'analyse de la Fondation Roi Baudouin (Koning Boudewijnstichting, 2022) donnent un aperçu clair des lacunes en matière de culture numérique qui subsistent au sein de la population belge. Les chiffres relatifs à la connaissance de la sécurité en ligne sont particulièrement inquiétants. 28 % des Belges n'auraient aucune connaissance de base sur la manière de mieux se protéger en ligne.

On prétend souvent que les jeunes maîtrisent mieux le monde numérique et que la fracture numérique est donc un "phénomène en voie de disparition". Malheureusement, la pratique montre que les connaissances de base en matière de sécurité numérique restent insuffisantes, même chez les jeunes (23 % des jeunes de moins de 24 ans n'ont aucune connaissance en matière de sécurité numérique). En outre, précisément parce qu'ils sont des "natifs du numérique", les jeunes sont plus exposés aux nouvelles formes de fraude en ligne<sup>4</sup>. Enfin, soulignons également que les compétences requises pour les démarches « formelles » (avec l'administration, les banques, les institutions, etc.) en ligne diffèrent des compétences utilisées pour les jeux, les réseaux sociaux, les achats en ligne, etc. Un groupe important de jeunes ne participe donc pas à cette importante révolution numérique.

**Selon les organisations de consommateurs, cela démontre donc la nécessité de promouvoir davantage la littératie et les compétences numériques durant le cursus scolaire. La culture numérique devrait donc être explicitement incluse dans les programmes (dès l'école primaire et tout au long du cycle d'apprentissage). En outre, il est important de rechercher des méthodes de formation/sensibilisation en dehors du cadre scolaire, en particulier pour la population active et les personnes âgées.**

**Les initiatives actuelles contribuent certes déjà à cet objectif, mais elles sont trop fragmentées (ce qui empêche les personnes vulnérables de s'y retrouver) et ne se concentrent que sur la formation**

---

<sup>2</sup> L'accès à Internet devrait être principalement fourni à domicile. Les initiatives publiques sont souvent des obstacles pour les personnes vulnérables.

<sup>3</sup> Les fonds doivent être ancrés de manière à pouvoir être utilisés au-delà de la fin des plans de relance et de résilience.

<sup>4</sup> Une enquête menée par l'AB-REOC sur l'achat de produits de santé via les réseaux sociaux a révélé que seuls 28 % des consommateurs qui achètent des produits de santé via ces réseaux n'ont pas eu de mauvaise expérience. 31% d'entre eux ont même déclaré avoir été confrontés à des arnaques, et 29% ont reçu des produits contrefaits (Muraille, 2022).

**en groupe en dehors du foyer.** <sup>5</sup> Il faut aussi dispenser des formations spécifiques aux parents car leurs connaissances et compétences numériques (notamment en termes de sécurité en ligne) ont un impact direct sur les jeunes.

## Les services essentiels doivent offrir des services physiques suffisants et proches du citoyen

En raison de la numérisation galopante, les citoyens et les consommateurs qui ne peuvent ou ne veulent pas prendre le train du numérique sont souvent privés de services essentiels. D'autant plus que les personnes vulnérables ont en général moins de connaissances et/ou de compétences pour comprendre ou utiliser les informations et les services (par exemple, en matière de santé). Le fait que cette numérisation se déroule à un rythme effréné oblige également l'utilisateur à s'adapter en permanence aux nouveautés. Dans une société équitable, nous ne pouvons être satisfaits que si nous ne laissons personne de côté. Il est donc important que des alternatives non numériques subsistent pour les secteurs essentiels (gouvernement, banques, assurances, billets de transport, santé, éducation, ...). En effet, les acteurs de ces secteurs essentiels assument une responsabilité sociale simplement parce qu'ils offrent des services d'importance sociale.

Dans ce contexte, nous nous concentrons principalement sur l'importance de l'accessibilité des services publics, des banques et des acteurs travaillant dans les secteurs de l'énergie, des télécommunications et de la mobilité.

## Les alternatives en matière d'eGouvernement

Les organisations de consommateurs reconnaissent que les pouvoirs publics, à travers divers projets (comme Connectoo), accordent de l'attention à l'égard des personnes qui rencontrent ces obstacles dans les services numériques du secteur public. Il est donc dommage que le gouvernement opte pour une certaine forme de « contrainte numérique » dans le contexte de certaines applications publiques (telles que les déclarations d'impôts et les paiements).

Les services publics, à tous les niveaux de gouvernement, devraient offrir à tout moment des alternatives non numériques suffisantes et égales. La communication papier devrait être l'option "par défaut", permettant ainsi aux citoyens de choisir explicitement (opt-in) que la communication avec le gouvernement soit numérique. En effet, la communication papier "par défaut" présente moins le risque que le citoyen n'ait pas vu les documents importants (par exemple, les documents fiscaux et les factures d'hôpitaux qui ont été envoyés via eBox à l'insu des citoyens), et empêche donc que le citoyen/consommateur doive supporter les conséquences financières d'une telle communication.

Ces difficultés ont pour conséquence de renforcer voire créer de la méfiance à l'égard de la numérisation.

De plus, il incombe au gouvernement de rendre la communication numérique si conviviale que le choix du numérique devienne effectivement le choix le plus attractif.

---

<sup>5</sup> Pour les personnes vulnérables, ce sont souvent des obstacles supplémentaires. Une offre individuelle adaptée à leurs besoins (et à la maison) devrait également être développée.

Pour rester à l'écoute des différents problèmes rencontrés par les citoyens au fur et à mesure que l'administration en ligne se développe, il est important que chaque administration mette en place une cellule e-inclusion, qui effectue des tests d'e-inclusion lors du développement de services numériques. Ces tests d'e-inclusion consistent en une évaluation ex ante de l'impact de la numérisation de certains services, avec une attention particulière pour les groupes à risques. Ces tests devraient donc également tenir compte de l'impact de la numérisation sur les personnes ayant peu ou pas de compétences et/ou de ressources numériques, en proposant des alternatives qui restent à leur disposition, et également identifier (et prévenir) les difficultés rencontrées par ceux qui choisissent cette voie non numérique. Cela implique également la participation active de toutes les parties prenantes (y compris les personnes vulnérables elles-mêmes), par le biais d'enquêtes, de sessions d'information, de forum de participation etc., toujours en partant d'une logique inclusive.

**Les organisations de consommateurs demandent également que les services publics soient toujours accessibles physiquement et par téléphone. Les citoyens devraient pouvoir choisir à tout moment comment communiquer avec les pouvoirs publics et changer facilement ce choix lorsque leur situation personnelle change (par exemple, l'entrée en maison de repos, une hospitalisation, le décès d'un conjoint, etc.). Le gouvernement doit aussi fournir des efforts supplémentaires pour renforcer les connaissances et les compétences des citoyens concernant l'utilisation de l'administration en ligne, et cela passe notamment par la fourniture d'un soutien et de conseils pour les citoyens, en particulier les personnes vulnérables.**

## Le secteur bancaire et l'offre d'alternatives physiques

Une fois de plus, les organisations de consommateurs reconnaissent que dans le contexte du projet BATOPIN et des services bancaires de base, des premières mesures utiles sont déjà prises pour maintenir l'existence d'alternatives non numériques. Toutefois, la mise en œuvre concrète de ces services bancaires de base et le plan de répartition des distributeurs automatiques de billets manquent d'ambition pour faire réellement la différence. De plus, ce plan va générer le risque que les personnes, surtout celles qui vivent dans une région rurale, soient forcées de faire des trajets supplémentaires afin de pouvoir trouver un distributeur de billets.

Les organisations de consommateurs demandent donc que le droit aux paiements en espèces soit inscrit dans la loi. Un grand nombre de personnes n'a pas la possibilité d'effectuer des paiements numériques. Les paiements numériques comportent des obstacles (ne pas oser, incapacité, réticence) pour diverses raisons. En effet, certaines personnes préfèrent effectuer des retraits réguliers et payer comptant. Pour eux, cette méthode est plus facile pour gérer le budget de leur ménage. Tant la BCE, la jurisprudence de la Cour de Justice de l'Union européenne<sup>6</sup> que la Commission européenne imposent aux entreprises l'obligation d'accepter les paiements en espèces.

Le plan de répartition des distributeurs automatiques (BATOPIN) implique le risque que les gens, surtout dans les régions rurales, soient obligés de faire des déplacements supplémentaires pour trouver un distributeur automatique. Même dans les zones rurales, les gens devraient avoir facilement accès aux distributeurs automatiques, en particulier les personnes à mobilité réduite.

Nous mettons en garde contre le fait que le passage à une société "sans argent liquide" ou même "pauvre en argent liquide", vers lequel le gouvernement semble se diriger, ne doit pas se faire, et s'il devait avoir lieu, *quod non*, ne pourrait se réaliser sans un examen approfondi de l'infrastructure et de

---

<sup>6</sup> La Cour de Justice de l'Union européenne indique clairement dans ses arrêts C-442/19 et C-423/19 du 26 janvier 2021 que les billets de banque en euros doivent conserver leur cours légal. Voir aussi l'avis de la CCS Consommation sur le sujet ([Pratiques commerciales : Acceptation des paiements en espèces \(fgov.be\)](#))

l'accès au financement pour la population vulnérable. Les expériences de la Suède et du Royaume-Uni nous enseignent que lorsque les infrastructures de paiement en espèces sont progressivement supprimées, il est difficile de les reconstruire. Par conséquent, nous ne pouvons accepter la réduction de l'infrastructure disponible à une telle échelle, sans aborder les questions sociales qu'elle soulève<sup>7</sup>.

**Les organisations de consommateurs demandent donc au gouvernement de travailler sur une loi qui autorise les consommateurs à payer en espèces jusqu'à un certain montant à tout moment. En outre, la fonctionnalité des guichets automatiques BATOPIN devrait également être augmentée (permettant, par exemple, d'effectuer des virements dans ces espaces, à tout moment).**

**Les organisations de consommateurs demandent également que les règles relatives au service bancaire universel soient encore renforcées. Les règles actuelles sur le service bancaire universel ne font actuellement l'objet que d'une charte qui expire en juin 2024. Il est donc urgent de légiférer sur une solution à long terme. Les montants maximaux et les transactions annuelles maximales devraient être augmentés.**

## Alternatives physiques dans les secteurs essentiels en général

L'étude de l'AB-REOC montre que les risques d'exclusion numérique existent également dans d'autres secteurs essentiels (énergie, santé, télécommunications) et s'aggraveront à l'avenir.

**Les organisations de consommateurs demandent aux autorités publiques des exigences de qualité minimales pour les services essentiels concernant les services physiques et téléphoniques, y compris des services à la clientèle performants (avec des humains au bout du fil). Ces fournisseurs doivent également s'engager à simplifier certaines procédures. En outre, la communication et la facturation numériques devraient toujours faire l'objet d'un consentement préalable (opt-in) et réversible. Les acteurs non commerciaux des services essentiels devraient être mieux soutenus (financièrement) dans leur volonté de maintenir le contact physique et humain.**

## Importance de meilleures règles en matière de responsabilité dans la sphère numérique

Une numérisation plus avancée, qui ne tient pas suffisamment compte des besoins et des opportunités des consommateurs, est préjudiciable. Elle comporte également le risque qu'en cas d'irrégularités et d'erreurs, la responsabilité soit imputée au consommateur.<sup>8</sup> Une autre pratique répréhensible est la facturation de coûts supplémentaires lorsque les consommateurs ne suivent pas la voie numérique pour obtenir un produit. Selon cette logique, pour les personnes ayant peu ou pas de compétences et/ou de ressources numériques, le transfert de responsabilité conduira de facto à l'exclusion. Cette logique doit donc être brisée.

---

<sup>7</sup> Des leçons peuvent être tirées de l'expérience suédoise ainsi que du rapport britannique "Access to cash review" : [final-report-final-web.pdf \(accesstocash.org.uk\)](https://www.accesstocash.org.uk/final-report-final-web.pdf)

<sup>8</sup> Par exemple, « le citoyen – consommateur du gouvernement – aurait dû lire correctement les paramètres de son eBox », « la banque ne peut pas rembourser des fonds à un consommateur victime d'une fraude parce que le consommateur a fait une erreur », « le consommateur doit payer un supplément pour un billet acheté à bord du train parce qu'il aurait pu l'acheter par voie numérique »,....

Les services numériques sont en effet positifs (conviviaux, plus rapides, ...) pour ceux qui peuvent et souhaitent les utiliser. Mais il existe une asymétrie d'information<sup>9</sup> assez importante qui rend illogique le transfert de responsabilité vers la partie la plus faible.

**Les organisations de consommateurs demandent donc que les toutes les autorités considèrent la question de l'asymétrie de l'information comme un point de départ important dans toutes les initiatives qui découleront de l'évaluation de l'équité numérique actuellement menée par la Commission européenne<sup>10</sup>.**

## La nécessité de poursuivre les recherches pour mieux identifier les freins électroniques pour les consommateurs pour chaque secteurs clés

La fracture numérique n'est pas un fait acquis. En outre, il n'y a pas de fracture unique : la fracture numérique varie dans le temps mais aussi selon les secteurs. Dans certains secteurs, l'impact de la fracture est plus important que dans d'autres (soit en raison de l'importance du secteur, soit en raison de la taille de la fracture).

A titre d'illustration, le secteur de l'énergie est l'un des secteurs où la fracture numérique risque de jouer un plus grand rôle à l'avenir. Par exemple, l'installation de compteurs intelligents reliés à des appareils ménagers connectés. Cette technologie offrira certainement des avantages pratiques (en particulier une meilleure gestion de la consommation et du budget) aux "natifs numériques". Mais cette technologie peut aussi être une nouvelle source d'exclusion pour ceux qui souffrent de la fracture numérique.

D'autres recherches sont nécessaires pour mieux comprendre, assurer le suivi et prévenir ces nouvelles exclusions numériques. Cela peut être inspiré par des études similaires qui explorent davantage la fracture numérique dans, par exemple, le secteur de la mobilité<sup>11</sup>.

**Les organisations de consommateurs recommandent donc de procéder à des analyses sectorielles, cela aidera à déterminer les freins qui existent dans ces secteurs. Cela permettra de mieux comprendre les nouvelles exclusions numériques, d'en assurer le suivi et, espérons-le, de les prévenir. Par exemple, en ce qui concerne l'énergie, qui est l'un des secteurs où la fracture numérique risque de jouer un rôle plus important à l'avenir, des recherches supplémentaires seraient certainement recommandées.**

---

<sup>9</sup> "Digital asymmetry is a term to describe how modern data-driven services put consumers at an unprecedented disadvantage. As they go online, they are faced with environments where traders control both the information that is presented and the entire choice architecture. Nearly every service they encounter in the digital environment benefits from insights formed by detailed knowledge of their life, choices, online searches, correspondence, personal biases and weaknesses. Even if consumers realise their online experience is personalised, they may never know the extent or mechanics of this personalisation, or the distortion it introduces into their view of the market or the world at large, and the choices they make as a result. ". Une analyse plus approfondie de l'asymétrie de l'information numérique est présentée dans le document suivant "EU Consumer Protection 2.0- Protecting fairness and consumer choice in a digital economy", du BEUC (2022): [beuc-x-2022-015 protecting fairness and consumer choice in a digital economy.pdf](#)

<sup>10</sup> Plus d'informations sur ce contrôle de conformité : [Digital fairness - fitness check on EU consumer law \(europa.eu\)](#)

<sup>11</sup> Plus d'informations sur [DIGNITY - Le transport numérique dans et pour la société \(dignity-project.eu\)](#)

## Attention à accorder aux cookies et politiques de confidentialité

Cependant, une approche qui se concentre uniquement sur l'éducation et la sensibilisation est insuffisante. En effet, l'enquête Statbel utilise des questions telles que la lecture des politiques de confidentialité des sites internet visités et le refus régulier des cookies pour mesurer les connaissances de base en matière de sécurité.

Cependant, même les personnes très au fait des technologies numériques lisent assez rarement les politiques de confidentialité et ne refusent pas systématiquement les cookies. En effet, l'expérience de plusieurs pays montre qu'il est assez difficile de lire ces documents et qu'il est même impossible de refuser systématiquement les cookies.

Pour preuve, nous aimerions évoquer l'excellent travail du ForbrukerRadet norvégien, qui passe en revue divers documents relatifs à la politique en matière de données et de cookies de diverses applications et sites web<sup>12</sup>. En raison de l'interconnexion entre les différentes applications et de la complexité de la législation (y compris lorsque des tiers peuvent invoquer un « intérêt légitime », selon lequel le consommateur n'a plus à donner l'autorisation de partager les données - mais peut refuser de partager les données), même le consommateur le plus attentif reste numériquement vulnérable dans la pratique.

**Les organisations de consommateurs demandent donc à l'autorité belge de la protection des données d'adopter une attitude plus proactive dans ce domaine. Seule une meilleure application de la loi permettra d'assurer une meilleure protection.**

**Les organisations de consommateurs soulignent également que les dispositions actuelles en matière de cookies sont interprétées et mises en œuvre de manières trop diverses. Les autorités belges devraient encourager les partenaires européens à adopter un modèle commun de politique de cookies. Après tout, les consommateurs ont besoin d'une communication uniforme pour des questions aussi complexes. En outre, il faut également travailler sur une déclaration de cookies plus accessible (facile à manipuler pour les personnes handicapées, textes plus compréhensibles,...) et faire du refus des cookies l'option de base, la plus facile pour le consommateur. Enfin, l'accès à un site internet ne devrait jamais dépendre de l'autorisation ou non des cookies.**

## De meilleures politiques d'accessibilité

Un aspect important de l'inclusion numérique est l'amélioration de l'accessibilité numérique. Actuellement, plusieurs consommateurs ne peuvent pas participer au monde numérique parce que les applications ne leur sont tout simplement pas accessibles, en raison par exemple d'un handicap ou d'un terminal numérique pas assez récent (pour des raisons financières ou par choix) pour installer ou mettre à jour les applications. Le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées nous a indiqué que la numérisation croissante présente à la fois des opportunités et des risques pour ce type de consommateurs. Si les applications numériques leur sont accessibles, elles ont souvent de meilleures chances d'exploiter pleinement leur potentiel. En revanche, si les personnes handicapées sont freinées par l'exclusion numérique, elles ressentent les obstacles deux fois plus durement.

Selon le Moniteur de l'Accessibilité, 68 % des sites internet belges ne sont pas ou peu accessibles. En outre, seuls 5 % des sites gouvernementaux sont totalement accessibles.

---

<sup>12</sup> Exemple : Condamnation de l'application de rencontres Grindr suite à une plainte du Forbrukerradet norvégien : [Grindr condamné à une amende de 6,2 millions d'euros suite à une plainte du Conseil norvégien des consommateurs - Forbrukerrådet \(forbrukerradet.no\)](https://www.forbrukerradet.no/nyheter/2019/04/11/grindr-blev-domsfaldt-6-2-millioner)

**Les organisations de consommateurs demandent donc que :**

- **Le gouvernement prenne au sérieux les engagements du plan d'action fédéral en faveur des personnes handicapées, en tenant la promesse que, d'ici 2024, tous les sites internet du gouvernement seront numériquement inclusifs ;**
- **D'aller ainsi au-delà des "normes récentes" dans ce domaine et contribuer à intégrer les normes de lisibilité (Facile à Lire et Comprendre), la politique en matière de cookies et les politiques relatives aux autres pop-ups ainsi que le principe de "l'inclusion by design" dans le champ d'application de ces normes ;**
- **Une convention soit conclue avec les principaux secteurs (banque, énergie, mobilité, santé,...) par laquelle ils s'engagent à utiliser des panels de tests plus diversifiés (et ce, tant lors du lancement d'une nouvelle application que pour toutes les mises à jour ultérieures).**

## Meilleur soutien pour les bénévoles œuvrant pour l'e-Inclusion

Les autorités publiques ne devraient pas laisser les politiques d'e-Inclusion au volontariat, mais devraient diriger et financer l'e-Inclusion. Les organisations de la société civile et les bénévoles peuvent être des partenaires, mais ils ont besoin de beaucoup plus de soutien. Cependant, ces organisations, souvent aidées par des bénévoles, manquent d'un cadre clair pour opérer. Nous citons les points faibles suivants:

- Les informations ne sont pas toujours accessibles aux organisations bénévoles qui cherchent à guider les consommateurs/citoyens sur le terrain. Les informations sur la sécurité numérique, par exemple, sont proposées de manière trop fragmentée. Un site internet national/interfédéral offrant une vue d'ensemble de tous les conseils et astuces possibles pourrait donc apporter une valeur ajoutée. Le gouvernement devrait également mieux promouvoir la formation numérique Connectoo auprès de ces bénévoles (digidokters, digicoaches,...).
- Les bénévoles n'osent pas installer certaines applications ou n'osent pas aider leurs "clients" à utiliser certaines applications (les applications bancaires en particulier sont identifiées comme problématiques à ce stade).

## Travaux cités

De Cort, L., & Van Overbeke, V. (2022). *Reduire la fracture numérique pour l'ensemble des consommateurs dans la société*. BV-OECO. Récupéré sur <https://economie.fgov.be/fr/publications/reduire-la-fracture-numerique>

Koning Boudewijnstichting. (2022). *Barometer digitale inclusie*. Récupéré sur <https://kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique-2022>

Muraille, B.-R. (2022). *La santé à travers les réseaux sociaux*. BV-OECO. Récupéré sur <https://economie.fgov.be/fr/publications/etude-medias-sociaux-et-sante>

Statbel. (28 novembre 2022). *ICT gebruik in huishoudens* (Vol. excell "digitale vaardigheden 2021"). Récupéré sur <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages>